

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA

CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

*Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciado en
Psicología del Trabajo y Licenciada en
Psicología del Trabajo*

PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL EN EL HOSPITAL AIDA LEÓN DE RODRÍGUEZ LARA.
GIRÓN-AZUAY JUNIO-NOVIEMBRE 2020”**

AUTORES:

JOEL MICHAEL CHUCHUCA SÁNCHEZ

AINHOA LISSETH MORA OCHOA

TUTOR:

LCDO. GUIDO PAÚL FLORES SISALIMA, MST.

CUENCA - ECUADOR

2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, Joel Michael Chuchuca Sánchez con documento de identificación N° 0107325375 y Ainhoa Lisseth Mora Ochoa con documento de identificación N° 0301730594, manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de titulación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL AIDA LEÓN DE RODRÍGUEZ LARA. GIRÓN-AZUAY JUNIO-NOVIEMBRE 2020”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Licenciado en Psicología del Trabajo y Licenciada en Psicología del Trabajo*, en la Universidad Politécnica Salesiana quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual en nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato digital a la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, diciembre del 2020



Joel Michael Chuchuca Sánchez

C.I. 0107325375



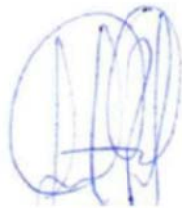
Ainhoa Lisseth Mora Ochoa

C.I. 0105999783

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL AIDA LEÓN DE RODRÍGUEZ LARA. GIRÓN-AZUAY JUNIO-NOVIEMBRE 2020”**, realizado por Joel Michael Chuchuca Sánchez y Ainhoa Lisseth Mora Ochoa, obteniendo la *Práctica de Investigación*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, diciembre del 2020

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned centrally on the page.

Lcdo. Guido Paúl Flores Sisalima, Mgt

C.I. 0103955480

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Joel Michael Chuchuca Sánchez con documento de identificación N° 0107325375 y Ainhoa Lisseth Mora Ochoa con documento de identificación N° 0105999783, autores del trabajo de titulación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL AIDA LEÓN DE RODRÍGUEZ LARA. GIRÓN-AZUAY JUNIO-NOVIEMBRE 2020”**, certificamos que el total contenido de la *Práctica de Investigación*, es de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, diciembre del 2020



Joel Michael Chuchuca Sánchez

C.I. 0107325375



Ainhoa Lisseth Mora Ochoa

C.I. 0105999783

DEDICATORIA

Este Proyecto de titulación quiero agradecer infinitamente a Dios y a la Virgen del Cisne por bendecirme con sabiduría, fortaleza para lograr todos los anhelos y sueños mantenidos a lo largo de mi trayectoria estudiantil.

A mis compañeros de vida mis papas, Mariana Sánchez, Manuel Chuchuca, por su paciencia y comprensión, por ser muy importantes en mi vida, me han apoyado para cumplir con las metas propuestas.

A mis hermanos Jorge, Mariuxi, Cesar, Cristofer, por ser un aliento de ánimo cuando estuve a punto de dejar todo infinitamente gracias por todo los quiero mucho.

A mi compañeras y compañeros de curso gracias por el largo recorrido juntos, a mi compañera de tesis Lisseth Mora mil gracias por haber recorrido este largo camino que nos lleva al éxito juntos como buenos hermanos y buenos profesionales.

Joel Michael Chuchuca Sánchez.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido alcanzar esta meta tan ansiada, lo cual no hubiera sido posible
sin sus bendiciones.

A mi madre linda, por haberme brindado su apoyo a lo largo de mi vida y en especial desde el
momento que decidí iniciar esta etapa tan crucial para mi futuro, por haberme dejado la mejor
herencia que un padre le puede dar a sus hijos, el estudio.

A mi director de tesis Mgs. Paul Flores, por la paciencia y el tiempo invertido para que este
trabajo haya salido adelante, sus conocimientos y aportes fueron determinantes en la
elaboración de mi investigación.

Joel Michael Chuchuca Sánchez

DEDICATORIA

Dentro del recorrido por la vida me pude dar cuenta que hay muchas cosas para las que soy buena, encontré habilidades y destrezas que jamás pensé que desarrollaría, pero lo realmente importante es que descubrí que por más que disfrute trabajar sola, siempre un apoyo y la compañía perfecta, me da un mejor resultado, y aun que sentí que ya no podía más, entendí en los momentos de dificultad, que la ayuda idónea no llega cuando uno lo pide, sino cuando uno más lo necesita.

Por esto quiero dedicar esta tesis a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi amada Madre, Piedad Ochoa, que siempre me ha apoyado incondicionalmente en la parte moral y sobre todo económica para poder llegar a ser una profesional.

A mis hermanos por estar siempre presentes, por el apoyo y el amor que siempre brindaron día a día en el transcurso de mi carrera.

A esa persona que estuvo apoyándome en cada decisión que tomara, mi tío “Kike” que tuvo paciencia y entrega, porque gracias a el puedo con alegría presentar y disfrutar esta tesis.

“Lo único imposible es aquello que no intentas”

Ainhoa Lisseth Mora Ochoa.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, Piedad quien ha sido mi mayor apoyo, una mujer de carácter fuerte, que, con sus consejos, su esfuerzo y con ese valor para levantar a su familia supo encaminarme. Porque creyó en mí, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ella, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que siente por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

Va por ella y mis hermanos, Josué, Paz y Kenneth, por lo que valen, porque admiro su amor, por lo que han hecho de mí. por ser quienes me han dado el ánimo para continuar con todos mis sueños y metas, mi voluntad para ver en ellos mi mayor ejemplo de vida.

A mis tías y tíos, primos, abuelos, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Agradezco a mi director de tesis, Mgtr. Paul Flores por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también habernos tenido toda la paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de esta tesis, junto con mi compañero Joel Chuchuca a quien también agradezco por su perseverancia y amistad.

Y para finalizar, gran parte de los conocimientos que hoy poseo y que me guiarán en mis decisiones como profesional, los he adquirido gracias a todo el esfuerzo y dedicación de mis maestros.

“Mil palabras no bastarían para agradecer el apoyo, comprensión y consejos en los momentos difíciles”

Ainhoa Lisseth Mora Ochoa

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado para conocer las causas que provocan estrés laboral y bajo desempeño en los colaboradores y como este impacto su compromiso en la Institución, en base a los resultados obtenidos se pudo corroborar que existe poca falencias al momento de cumplir con sus funciones que tiene en cada una de sus áreas así mismo se notó un bajo nivel estrés lo que lleva, a plantear las conclusiones y recomendaciones correspondientes, ya que serán de gran utilidad para la institución y a los colaboradores, de la misma manera servirá para tomar decisiones y buscar el bienestar del personal que trabajan en el Hospital.

Abstract

The present research work was carried out to know the causes that cause work stress and low performance in the collaborators and how this impact their commitment in the Institution, based on the results obtained, it can be corroborated that there are few shortcomings when complying with their functions that it has in each of its areas, likewise, a low level of stress was noted, which leads to raising the corresponding conclusions and recommendations, since they will be very useful for the institution and its collaborators, in the same way it will serve to make decisions and seek the welfare of the personnel who work in the Hospital.

Palabras Claves

Estrés,

Desempeño,

Estrés laboral,

Rendimiento,

Compromiso,

Cansancio,

Colaboradores,

Médicos,

ÍNDICE GENERAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	VIII
Palabras Claves	IX
1. Planteamiento del Problema	1
2. Justificación y Relevancia	3
3. Objetivos.....	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivos Específicos	4
4. Marco Teórico	5
4.1 ¿Qué es el estrés?	5
4.2 ¿Existe un estrés bueno o malo?	6
4.2.1 Distrés:.....	6
4.2.2 Eustrés	6
4.3 Niveles de estrés.....	7
4.3.1. El Episódico.....	7
4.3.2. Agudo	7
4.3.3. El crónico.....	7

4.4 Causas que provocan estrés.....	7
4.4.1. Conflicto Y Ambiguación De Rol	8
4.4.2. Las Relaciones Interpersonales	8
4.4.3. Trabajo Excesivo	8
4.5. Fases del estrés	9
4.5.1 Alarma de reacción.....	9
4.5.2. Resistencia.....	9
4.5.3 Agotamiento.....	10
4.6. Estrés Laboral.....	10
4.7. El Estrés En El Ámbito De Los Profesionales De La Salud.....	10
4.8. Personal De La Salud Y Estrés	11
4.9. Prevención del estrés laboral.....	11
4.9.1. Prevención primaria: reducción del estrés a través de.....	11
4.9.2. Prevención secundaria: reducción del estrés: atreves de	11
4.9.3. Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de	12
4.10. Prevalencia de Estrés Laboral	12
4.11. Consecuencias del estrés laboral	12
4.12. El estrés laboral no conviene a las empresas.....	13
4.13. Desempeño Laboral.....	14
4.14. Definición de Desempeño	15
4.15. Estrés y Desempeño	16
4.16. Planeación para el buen desempeño laboral.....	17
4.17. Estresores laborales	18
5. Hipótesis	19
5.1. Hipótesis General	19
5.2. Hipótesis Especifica	19
6. Marco Metodológico	20

6.1. Técnicas.....	20
6.2. Diseño del muestreo, estrategias metodológicas de la investigación.....	21
6.2.1. La investigación o trabajo de campo	21
6.2.2. Unidad de análisis:.....	21
6.3. Metodología de levantamiento de datos.....	22
6.3.1. Población Y Muestra	22
6.3.2. Muestra Probabilística	22
6.4. El tránsito de la variable al ítem.....	24
6.5. Diseño del instrumento.....	27
6.5.1. Administración del instrumento	27
6.5.2. Autorización para la aplicación	28
6.5.3. Cronograma de aplicación	28
6.5.4. Aplicación.....	28
7. Procesamiento y análisis de resultados.....	29
8. Percepción General de Resultados.....	63
9. Conclusiones	72
10. Cronograma de actividades:.....	31
11. Presupuesto	32
12. Referencias:.....	33
13. Anexos.	36

Índice de Figuras

Figura 1: Consecuencias del Estrés.....	13
---	----

Índice de Tablas

Tabla 1: Variables	26
Tabla 2: Cronograma de Aplicación	28
Tabla 3 .Distribución de 74 colaboradores según el sexo en el Hospital Aida León Rodríguez de Lara.	30
Tabla 4.Distribución de 74 colaboradores según la edad.	31
Tabla 5. Distribución de 74 colaborados según su estado civil.	32
Tabla 6. Distribución de 74 colaboradores, según el nivel de estudio.....	33
Tabla 7. Distribución de 74 colaboradores según su área de profesión.....	34
Tabla 8. Distribución de 74 colaboradores según el tiempo que laboran en la institución.....	36
Tabla 9: Área de Administración.	63
Tabla 10:Área de Admisiones.....	64
Tabla 11: Área de Enfermería.....	65
Tabla 12: Área de Odontología.....	66
Tabla 13: Área de Medicina Interna.	67
Tabla 14: Área de Laboratorio.....	68
Tabla 15: Área de Médicos residentes.....	69
Tabla 16: Área de Farmacia.....	70
Tabla 17: Área de Calidad.	71

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribución según el sexo.....	30
Gráfico 2: Distribución según la edad de los colaboradores.....	31
Gráfico 3: Estado civil de los colaboradores	32
Gráfico 4: Nivel de Estudios.....	33
Gráfico 5: Área de Profesión.	34
Gráfico 6: Tiempo que laboran en la institución	36
Gráfico 7: Frecuencia que ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente.	37
Gráfico 8: ¿Frecuencia ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	39
Gráfico 9: ¿Con que Frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	41
Gráfico 10: ¿Frecuencia ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? ..	43
Gráfico 11: Frecuencia para afrontar las cosas que tiene que hacer.	45
Gráfico 12: Frecuencia que ha estado seguro sobre manejar sus problemas personales.	47
Gráfico 13: ¿Frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	49
Gráfico 14: Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer.....	50
Gráfico 15: Frecuencia para afrontar las dificultades de la vida.	52
Gráfico 16: Frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control.	53
Gráfico 17: ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	55
Gráfico 18: Frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer.....	57
Gráfico 19: ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	59
Gráfico 20: Frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.	61

1. Planteamiento del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño de todo el personal?

El Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Acoge a pacientes de todas las zonas rurales y urbanas, por eso pasa a convertirse en un hospital especialidad tipo 3. Actualmente el hospital consta con dos áreas de salud, los médicos internos y personal administrativo son contratados para prestar servicios en las diferentes áreas que contiene la institución como áreas de maternidad, odontología, cuidados intensivos, enfermería, departamentos de calidad, gerencia, salud ocupacional, finanzas, apoyo direccional, psicología, área de emergencias y desastres y medicina interna, que actualmente está prestando la institución por el ministerio de salud pública (MSP) Del Ecuador. Por lo que disponen de comodidades y están regidos al Código de trabajo un 50% y la ley orgánica de servicio público, (LOSEP) el 50 %

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social; es así que se establece que el estrés es una de las patologías en auge durante los últimos años que ha conllevado un impacto en la salud, no solo de los trabajadores, sino también en el progreso de las empresas donde desempeñan sus labores. En el Ecuador, el estrés laboral no es un tema estudiado a fondo, son pocos los estudios dedicados a investigar este fenómeno por lo que hemos desarrollado esta investigación. El estrés hoy en día es una problemática que afecta en su mayoría al campo laboral de todo el personal productivo ya sean oficinistas, burócratas, personal de salud, personal de seguridad, docentes, etc.; por lo tanto, se debe dejar en claro cuáles son los agravantes de esta enfermedad y complicaciones que pueden presentarse a futuro. Es por esto que mediante este estudio queremos profundizar en esta temática y proponer soluciones que están causando un gran número de ausentismos laborales.

Hay diversas fuentes que afectan el desempeño: como la recarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva su trabajo, las emociones, los propios pacientes y familiares y, los conflictos con los médicos entre otros. Como también pueden ser factores que inciden en el rendimiento, la situación socioeconómica, familiar, y el bajo rendimiento de productividad y eficacia del trabajo.

Es indispensable valorar como ha sido la respuesta al estrés en el desempeño del personal de salud e investigar como esto repercute sobre la calidad del servicio que estén brindando a la población que acude a una unidad hospitalaria en busca de ayuda y al hablar de servicio no solo es la calidad sino también la eficacia.

2. Justificación y Relevancia

Debe manifestarse los motivos que han movido la realización del presente proyecto de Investigación. El presente trabajo hace frente a la necesidad de dar a conocer que el estrés es catalogado como la enfermedad del siglo XXI, afecta principalmente al sistema nervioso, y en la actualidad esto ya es un problema común, y por ello es necesario conocer la fuente que lo provoca, las causas específicas y las consecuencias de una situación que no es atendida de forma crucial y surge la necesidad en particular de ofrecer al trabajador una calidad de vida cómoda, y que el resultado sea una productividad elevada y un mejor ambiente para las personas de la Institución.

El estrés laboral va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal de los colaboradores, razones que hacen necesario su investigación esto representa un gran problema en el ejercicio de las actividades laborales y por lo tanto ocasiona un efecto negativo en el funcionamiento laboral de la persona teniendo como efecto un mal desempeño y escaso poder resolutivo ante cualquier circunstancia de trabajo diario que se presente en su servicio; también ocasiona falencias en lo que se refiere a la atención al paciente, administración de medicación, en el caso de enfermeras, falta de concentración en las actividades que se realiza a diario y como resultado obteniendo un desempeño pobre e insuficiente para las necesidades del servicio.

Por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta muy beneficioso. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones y tareas de los colaboradores. Se ofrecen además recomendaciones acerca de su enfrentamiento desde los planos personales y organizacional.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de todo el personal en el hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio-noviembre 2020.”

3.2. Objetivos Específicos

- Conocer el nivel y las causas de estrés que existe en los trabajadores y el cumplimiento de metas y objetivos para alcanzar un alto nivel de rendimiento.
- Plantear posibles estrategias de afrontamiento del estrés laboral en todos los colaboradores del hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio-noviembre 2020.”
- Identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional de los colaboradores.
- Determinar el método de evaluación del desempeño de los trabajadores en el hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio – noviembre 2020.”

4. Marco Teórico

4.1 ¿Qué es el estrés?

En la sociedad en la que vivimos se pone a prueba la diferente diligencia como: responsabilidades familiares, trabajo, el cuidado de los hijos y los conflictos interpersonales que vivimos cada uno dentro o fuera del trabajo. El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

Nuestra respuesta a cualquier aspecto de nuestras vidas que percibimos como un reto o amenaza, se conoce como estrés y se traduce en una activación fisiológica del organismo que repercute en nuestro modo de pensar, sentir y comportarnos.

Oblitas (2017) explica que la definición del estrés depende de la teoría que sea estudiada:

- Desde el punto de vista ambientalista, un factor externo es quien provoca una respuesta de tensión, se refiere al tipo de estímulos y acontecimientos que se denominan estresores debido a que desencadenan al estrés siendo Holmes y Rahe sus principales expositores.
- Por otra parte H. Selye señala la teoría de respuesta en donde considera al estrés como el resultado no específico de cualquier demanda sobre el cuerpo que tiene un resultado físico-mental. La situación puede ser agradable o desagradable, pero lo que es significativo en la situación es la intensidad de exigencia de ajuste de la conducta.
- Finalmente, Lazarus y Folkman desde un enfoque interaccionista, formulan la teoría en la que ni estresores ni respuestas estresantes existen separadamente, si no que ambos conforman la llamada experiencia del estrés, un proceso dinámico, resultado de una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

4.2 ¿Existe un estrés bueno o malo?

Dependerá del tipo de situación estresora o estresor que hagamos, podemos verlo como una amenaza o un reto y consecutivamente podríamos hablar consecuentemente, del nivel de estrés que experimentemos.

Hablaremos de dos tipos de estrés:

El estrés puede ser clasificado tomando como base la fuente generadora, según la percepción positiva o negativa. Dependiendo de la manera en que la persona distinga el estímulo externo, la respuesta lo podrá llevar a experimentar un buen estrés (eustres) o mal estrés (distrés).

4.2.1 Distrés:

El **distrés**, es un estado de tensión psíquica que favorece la activación para realizar actividades en búsqueda de placer (armonía, gratificación, éxito, entre otras).

Distrés: o también llamado estrés negativo, asociado con la hormona Cortisol quien se libera justo en el momento que se produce los acontecimientos estresores, generando una inestabilidad tanto física como mental, requiriendo así un esfuerzo extra por parte de la persona para poder afrontar los diversos conflictos sin que estos perjudiquen su bienestar (Corredor 2018).

4.2.2 Eustrés

El **eustrés** es la respuesta exitosa de adaptación y el distrés es el fracaso que se manifiesta en los sentimientos negativos (Espinoza, Pernas, Gonzales, 2018, pp -107).

Eustrés: o también llamado estrés positivo, involucrado con la hormona generadora de felicidad también conocida como Dopamina, resultado de la correlación entre el suceso estresor y la respuesta del organismo, brindando una capacidad de respuesta al individuo para poder desafiar los diversos acontecimientos percibidos como riesgosos

(Corredor 2018).

4.3 Niveles de estrés

4.3.1. El Episódico

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar su vida y hacer frente a las demandas y las presiones que ellos mismo se infligen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta del estrés agudo.

4.3.2. Agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones de próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. Afortunadamente los síntomas del estrés agudo son fácilmente reconocibles por la mayoría de la gente y sus causas son las que suceden en la vida de cada uno.

4.3.3. El crónico

Mientras que el estrés agudo es estimulante y excitante, el estrés crónico no. Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones, religiosas, etnias (Valdivieso, 2018, p. 22 -40).

4.4 Causas que provocan estrés.

4.4.1. Conflicto Y Ambiguación De Rol

El estrés de rol es específicamente es el que se origina por el desempeño de roles en la organización y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa.

El trabajador con ambigüedad rol vive en la incertidumbre, no sabe que espera de él, es decir no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien estos no son adecuados (Izquierdo, 2011, p. 2)

4.4.2. Las Relaciones Interpersonales

El estrés laboral tanto en los profesionales de salud como en otras profesiones provoca conflictos de pareja como la ira, el enojo, la rabia, hace que se enojen fácilmente por el cansancio que tienen estas personas por excesos de tareas en sus empresas hasta a veces hace que abandonen su lugar de trabajo por mantener su relación y dejar trabajar por su indiferencia que tienen en su trabajo.

Las relaciones personales de satisfacción laboral ha sido un tema de discusión controvertido en la historia de la psicología organizacional puesto que las relaciones interpersonales generan muchas de las veces reacciones negativas hacia los trabajadores que están insatisfechos por su lugar de trabajo (Gallardo, Carmona, Nogales, 2010, p.193 – 202)

4.4.3. Trabajo Excesivo

El trabajo excesivo hoy en día en las organizaciones es muy debatido puesto que el trabajador para conservar su puesto trabajo tiene que hacer lo que la alta gerencia le diga, para conservar su trabajo, y eso es una de las inconformidades que existen en los trabajadores al no poder ejecutar bien una tarea por exceso de trabajo.

La calidad de vida laboral es un concepto relacionada con las condiciones de trabajo la no existencia de estrés laboral excesivo, la satisfacción laboral, y la implicación en el trabajo entendida como ausencia de alineación, so los indicadores de calidad de vida laboral que se citan más frecuentemente (Alcaraz, 2007, p. 163 -177).

4.5. Fases del estrés

Corbin (2018) señala que el estrés no aparece de forma repentina, sino que pasa por un proceso hasta alcanzar su máximo efecto, manifestado en tres etapas:

4.5.1 Alarma de reacción. – Caracterizada por cualquier alteración física, emocional o mental, como consecuencia de la detención de una amenaza. Las reacciones fisiológicas son las primeras en aparecer para combatir esta situación entre ellas la liberación de adrenalina hacia distintas partes del cuerpo: vasos sanguíneos, el corazón, el estómago, los pulmones, los ojos, los músculos.

4.5.2. Resistencia. - En esta etapa, el cuerpo trata de adaptarse gracias al desarrollo denominado homeostasis, como una etapa de reparación, en donde la adrenalina vuelve a sus niveles normales, sin embargo, la persona siente como está perdiendo mucha energía por ende su rendimiento se torna menor. Su cuerpo a ejecutado un esfuerzo extra y ahora necesita un reposo. La dificultad se manifiesta cuando el estímulo estresante no se detiene o brota permanentemente, como resultado, la persona se torna mal humorado, con problemas de concentración y bajas considerables de productividad en su vida diaria.

4.5.3 Agotamiento. - En caso de que el estrés dure mucho, la persona finaliza con todos sus recursos, de cierta manera pierde la capacidad adaptativa, es la fase más destructiva y problemática ya que es donde comienza a aparecer las consecuencias, tanto físicas como psicológicas.

4.6. Estrés Laboral

Ramos (2017) considera al estrés laboral como aquel contexto en el que las exigencias superan el nivel de respuesta del individuo, sintiéndose incapaz de dar una solución acertada a los conflictos propios del ámbito laboral.

El estrés laboral hoy en día se ha vuelto un tema de discusión para muchas de las organizaciones debido a que los trabajadores están expuestos a sufrir enfermedades mentales por exceso de trabajo por la presión que tiene el entorno de trabajo o generalmente por el desequilibrio de falta de recursos que las organizaciones no tienen para cumplir efectivamente las tareas asignadas.

Para Naranjo hablar de estrés se volvió un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como el rendimiento laboral y académico de la persona. El estrés provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. (Naranjo, 2009, pp.171-190)

4.7. El Estrés En El Ámbito De Los Profesionales De La Salud.

En el ámbito de los profesionales sanitarios, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. En su incidencia en este gremio presenta notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado. La prevención es la vía ideal de solución de ese problema.

En el ámbito de los profesionales sanitarios, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidadores. En cuanto a su incidencia en este gremio notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado (García, 2016, p. 11-30).

4.8. Personal De La Salud Y Estrés

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son hoy en día más frecuentes y afectan a la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional. El personal médico y paramédico que labora en las instituciones de salud no escapa a esta condición, la que repercute en la calidad de servicios que ofrece.

El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral reportada por el ministerio de trabajo en las tablas de enfermedades laborales pertenecientes al grupo de IV denominado trastornos mentales y del comportamiento por lo cual es una amenaza para la salud mental de todos los profesionales de la salud entre otros (Charria, 2017, p.45)

4.9. Prevención del estrés laboral.

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional y una de las formas para reducir el estrés son las siguientes.

4.9.1. Prevención primaria: reducción del estrés a través de

- Ergonomía
- Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental
- Perfeccionamiento de la organización y la gestión

4.9.2. Prevención secundaria: reducción del estrés: atreves de

- Educación y capacitación de los trabajadores

4.9.3. Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de

- Desarrollo de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de la salud ocupacional (Leka, Griffiths, Cox, 2004, p. 15)

4.10. Prevalencia de Estrés Laboral

Un colaborador estresado suele ser más enfermizo, estar muy poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

Debido a los importantes cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, tales como cambios organizacionales o de reestructuración, menos oportunidades laborales, aumento de la precariedad laboral, miedo a perder el empleo, despidos masivos, problemas de desempleo y pérdida de la estabilidad financiera.

4.11. Consecuencias del estrés laboral

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

- a) Efectos psicológicos. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga. frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

- b) Efectos conductuales. Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- c) Efectos cognitivos. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes. hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) Efectos fisiológicos. Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, etc.
- e) Efectos organizacionales. Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo. (Llaneza, 2009, p. 461)

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	
<p>INDIVIDUALES:</p> <p>— <i>Síntomas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad y mal humor. • Absentismo familiar. • Trastornos del sueño. • Consumo de estimulantes. • Automedicación. <p>— <i>Vulnerabilidad a enfermar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trastornos ansioso-depresivos. • Hipertensión arterial. • Úlcera. • Cardiopatías. 	<p>ORGANIZACIONALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Absentismo. — Inhibición. — Resistencia al cambio. — Falta de creatividad. — Abandono del trabajo. — Accidentabilidad. — Baja productividad. — Dificultad para trabajar o relacionarse en grupo. — Falta de iniciativa.

Figura 1: Consecuencias del Estrés

4.12. El estrés laboral no conviene a las empresas

El mundo laboral es duro y competitivo, y las empresas intentan que sus trabajadores rindan al máximo y con el menor coste, lo que abre la puerta a presionar a sus asalariados, es decir a generar estrés para producir más. Pero que los trabajadores

tengan un alto nivel de estrés les sale muy caro a las compañías. Se ha comprobado que el estrés laboral en una compañía puede provocar:

- Aumento del absentismo y las bajas Disminución de la productividad.
- Aumento de la rotación de personal
- Aumento de los accidentes laborales
- Aumento de las quejas de clientes y usuarios
- Aumento de las acciones legales y reclamaciones sindicales
- Dificultades para reclutar a personal bien cualificado
- Deterioro de la imagen pública de la institución

Comprobar que el estrés es un problema de ajuste entre las personas y los puestos de trabajo demuestra que se puede reducir, que no es una consecuencia irremediable del trabajo. Y que su reducción no es una amenaza a la productividad y a la motivación de los trabajadores para conseguir objetivos, sino todo lo contrario. (Fernández, 2019)

4.13. Desempeño Laboral

Introducción.

El buen desempeño de los empleados es importante para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

El desempeño es una variable que conduce a la mejora de la organización, cumpliendo así con su administración y logrando con el desempeño aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de

contribución a la Institución.

4.14. Definición de Desempeño

Dentro del desempeño laboral o profesional, están el trabajo de alto grado de dificultad y de decisiones complejas, actividades de gran responsabilidad con funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral y amenazas de demandas laborales.

Según Chiavenato (2000) afirma que: el desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados ".

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo.

4.15. Estrés y Desempeño

Con respecto, a la satisfacción del trabajador Davis y Wnewetrom (1991) plantea que esta "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales". La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto laboral- supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, entre otros la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos y de las intenciones del comportamiento; estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y pre- decir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Los jefes, gerentes y empresarios deben tener presente que el estrés en los trabajadores causa cuántas pérdidas en sus empresas.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, y con un coste personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo se puede tornar aburrido, monótono, poco estimulante, y acabar siendo paradójicamente estresante.

4.16. Planeación para el buen desempeño laboral

Coulter (2005) describe que el planear tiene diferentes pasos como; definir las metas dentro de la organización, luego realizar una estrategia para llevarlas a cabo, y al final coordinar en la institución para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo. La planeación puede ser formal o informal. Todos los jefes planean y en parte lo hacen informalmente. Esto significa que nada está escrito y hay pocas metas. Se realiza sobre todo en empresas pequeñas, en donde el propietario o director tiene una visión acerca de hacia dónde quiere que marche su negocio y cómo quiere hacerlo.

En términos generales, trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar física, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. (Organización Internacional del Trabajo, 2004, p. 4)

Las recomendaciones que se ofrecen deben interpretarse a la luz de los problemas concretos a los que se enfrenten diferentes grupos de trabajadores y de la viabilidad de las soluciones para cada empleador. Pese a ser varios los estudios realizados en cuanto a este tema, observamos que son los países desarrollados quienes se preocupan por investigar sobre las condiciones en que se encuentran sus trabajadores, lastimosamente los datos de estudios similares son escasos en nuestro país.

4.17. Estresores laborales

Los estresores laborales se clasifican en:

- a) Estresores físicos: relativos a las condiciones físicas del ambiente laboral, entre las que se encuentran la iluminación, ruidos, ambientes contaminados, temperatura, etc.
- b) Estresores individuales o personales: rol conflictivo o ambigüedad del rol (diferencias entre lo que uno espera de sí mismo y lo que le exige la organización), sobrecarga del trabajo, responsabilidad de otras personas, etc.
- c) Estresores colectivos: referidos a los conflictos originados por el equipo de trabajo (falta de apoyo por parte del grupo, problemas interpersonales, falta de cohesión del equipo de trabajo, etc.).
- d) Estresores organizacionales, producidos por la propia organización (características de la tarea, correcto uso de las tecnologías, etc.), condiciones laborales desfavorables, turnicidad, jornada de trabajo excesiva. (Auxiliares de Enfermería de la Diputación de Granada, 2007, p. 158)

5. Hipótesis

5.1. Hipótesis General

El estrés laboral influye de manera directa el nivel de desempeño de los colaboradores en Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio-noviembre 2020.”

5.2. Hipótesis Especifica

- Las exigencias de trabajo influyen significativamente en el nivel de Estrés y bajo desempeño en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio-noviembre 2020.”
- La sobrecarga y ambigüedad de rol afecta el cumplimiento de plazos y/o tareas fijadas, al personal del hospital provocando estrés laboral y bajo desempeño.
- El nivel de desempeño laboral en el hospital es regular ya que se refleja el cumplimiento parcial de metas establecidas por la Institución.
- La falta de organización y cumplimiento por parte del personal más antiguo es deficiente provocando desacuerdos en toda la Institución y bajo desempeño laboral.

6. Marco Metodológico

TECNICAS E INSTRUMENTACION.

METODOS.

Deductivo: Este será empleado en el análisis de campo de los resultados de las encuestas sobre el estrés y el impacto en el desempeño en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara, lo que permitirá una interpretación del estado de consentización del personal.

Inductivo: Este método será utilizado a través de las técnicas de diagnóstico, que permitirán validar la problemática de la investigación

Estadístico: Con este método ayudara tanto en la recopilación, clasificación, la representación gráfica y la interpretación de los datos receptado en la investigación, para determinar el estrés y el impacto en el desempeño en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara, estos datos nos servirán para a comprobación de hipótesis.

Correlacional: Este método será utilizado para saber si la relación de las variables planteadas fue positivas o negativas dentro de todo el proceso de investigación.

6.1. Técnicas

Cuestionario: La encuesta a realizar tendrá como objetivo obtener la información necesaria sobre el personal teniendo en cuenta varios parámetros que abordan temas como satisfacción laboral, relaciones interpersonales, entorno físico y organización, una vez realizada la encuesta los resultados serán tabulados realizando el análisis correspondiente para sugerir planes de acción.

6.2. Diseño del muestreo, estrategias metodológicas de la investigación

6.2.1. La investigación o trabajo de campo

La investigación propia de los humanos es útil para encontrar la explicación de muchas hipótesis, se complementa en el tiempo debido a que puede ser la base de una próxima investigación, a la vez en relación a los resultados obtenidos se pueden formular propuestas que respondan al problema planteado. En lo que se refiere al estrés laboral y el impacto en el desempeño, esta va a servir para encontrar la cantidad de personal afectado proponiendo soluciones que hagan énfasis en la promoción de la salud y prevención de las enfermedades o factores de riesgo.

6.2.2. Unidad de análisis:

La unidad de análisis como concepto define cuál va a ser el objeto de investigación. En nuestro proyecto las unidades de análisis son las personas, siendo más concretos es personal de todo el hospital pertenecientes al **Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio- noviembre 2020-2020.”** El tema seleccionado es estrés laboral es de gran importancia, debido a que los resultados pueden ser reflejo de lo que sucede realmente en ámbito laboral. El proyecto va a proporcionar datos de como las personas piensan y actúan alrededor de la situaciones o conflictos en la Institución, se conocerá su desempeño y si estas dos interrogantes son influenciadas entre sí.

Como metodología utilizada se cree pertinente aplicar una encuesta para conocer el estrés laboral y el impacto en el desempeño. Para validar la información que se necesita y comprobar o negar las hipótesis. La misma que está dirigido a todo el personal que informa el hospital.

La encuesta nos ayudara a obtener resultados relevantes que son de mucha importancia. Mediante un cuestionario el mismo que será diseñado previamente y servirá para recopilar

toda la información necesaria para que posteriormente permitirá emitir juicios para aclarar dudas o inquietudes.

Se iniciará realizando una reunión para la socialización con toda la población inmersa en la aplicación de la encuesta y la recolección de datos, luego se agrupará las respuestas de acuerdo a los indicadores planteados, posteriormente tabularlos para elaborar un análisis de los resultados, abstraer conclusiones y las recomendaciones orientadas a la generación de planes de mejora de acuerdo a los objetivos.

6.3. Metodología de levantamiento de datos

Los datos se obtendrán a través de cuestionarios tipo analítico descriptivo realizados a los investigados escogidos mediante muestreo. El muestreo es un conjunto del universo que representa con seguridad a la población.

6.3.1. Población Y Muestra

Segura de que el presente trabajo de investigación ayudará con propuestas de mejora y recomendaciones se considera que para realizar el presente tema investigativo y llegar al cumplimiento de los objetivos planteados, la colaboradora es de 100 personas que está conformado por el personal que labora en la muestra de todo el universo del **Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”**.

6.3.2. Muestra Probabilística

La muestra se calculará aleatoriamente en base a la ecuación estadística de Fisher. Esta constará con un nivel de confianza del 95% con su constante igual a 1,96 y con margen de error del 5%.

$$\frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

- n = Tamaño de la muestra a calcular.
- N = Tamaño del universo.
- Z = Constante para lograr el nivel de confianza del 95% igual a 1,96.
- e = Margen de error del 5% (0,05).
- σ = Varianza que esperamos encontrar en la población igual a 0,5.

$$n = \frac{100 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(100 - 1)0,05^2 + 0,5^2 \times 1,96^2} =$$

La muestra es igual un total de 74 personas.

Alcance: El estudio se llevará a cabo en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. en Girón. La investigación será de carácter prospectivo, durante el año lectivo 2020 -2020, ya que se trabajará con información del presente.

6.4. El tránsito de la variable al ítem

VARIABLE	CONCEPTO OPERATIVO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Sexo	Establecer paralelismo	Femenino	Fenotipo	% Mujeres
		Masculino		% Hombres
Edad	Conjunto de información de edad.	20 a 30 años	Población	% 100
		31 a 40 años		
		Más de 40 años		
Estado Civil	Indicadores más significativos de cambio de estado civil asociados a la organización.	Soltero/a	Población	% 100
		Casado/a		
		Divorciado/a		
		Viudo/a		
Nivel de Estudios	Nivel educativo cuenta con sus propias edades.	Bachillerato	Población	% 100
		Técnico		
		Grado		
		Post Grado		
Área de profesión	Un ámbito de actividades productivas afines que conlleva un desarrollo profesional homogéneo dentro de una familia profesional.	Médicos residentes	Nivel de identificación con la empresa	% 100
		Médicos ecu		
		Enfermeras		
		Lavandería		
		Administrativos		
		Médicos de primer nivel		
		Laboratorio		
		Odontología		
		Enfermeras primer nivel		
		Rayos x		
		Médicos Especialistas		
		Farmacia		
		Chofer		
		Ambulancia		

Tiempo que labora en la institución	Dedica a ejecutar el contrato de trabajo	Menos de un 1 año	Población	% 100
		1 a 6 años		
		Mas de 7 años		
<p>Escala que hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes</p>	<p>Conjunto de información sobre alimentación saludable almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? 2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? 3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado? 4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida? 5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida? 6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? 7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? 8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? 9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? 10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control? 11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido</p>	<p>0 – Nunca 1 – Casi nunca 2 – De vez en cuando 3 – A menudo 4 – Muy a menudo.</p>

			<p>estaban fuera de su control?</p> <p>12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?</p> <p>13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?</p> <p>14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?</p>	
--	--	--	--	--

Tabla 1: *Variables*

6.5. Diseño del instrumento

Introducción del formulario: El presente cuestionario busca recopilar información del estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón- Azuay Junio-noviembre 2020.”. Es importante contar con su participación para cumplir con los objetivos del estudio, por lo que le solicitamos contestar con sinceridad y seriedad las preguntas contenidas en este formato. Sus respuestas son anónimas y serán tratadas con absoluta confidencialidad. Las personas seleccionadas para este estudio fueron elegidas al azar, vía sorteo. Los datos recopilados serán analizados en el informe final del estudio, sin embargo, no se darán a conocer particularidades de cada individuo. Es importante leer cuidadosamente cada pregunta y sus instrucciones. Considere que existen preguntas en las que se puede marcar solo una opción, y así como se incluyen preguntas cerradas, en las que se le solicita absoluta concreción y claridad en sus respuestas.

Instrucciones del llenado: Utilice bolígrafo tinta azul o negro para marcar sus respuestas. Evite tachones o borrones en el desarrollo del cuestionario. Lea detenidamente cada pregunta y conteste con claridad. Usted tiene 15 minutos para responder el cuestionario. No existen respuestas correctas o incorrectas, más bien, se requiere de su apreciación personal respecto al tema encuestado. Marque con “X” dentro de los cuadros. Si alguna pregunta no está clara para Usted, solicite asesoría al encuestador, por favor no deje en blanco ninguna pregunta a menos que sea parte de la secuencia de respuestas establecida. Sus respuestas serán anónimas

6.5.1. Administración del instrumento

Todo formulario para que tenga validez debe ser aprobado por la empresa.

6.5.2. Autorización para la aplicación

Se realizó un oficio para aprobar la aplicación de este cuestionario del estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital “Aída León de Rodríguez Lara”. Girón-Azuay Junio-noviembre 2020”. (Anexo)

6.5.3. Cronograma de aplicación

Fecha de aplicación:	Hora de aplicación:	Lugar:	Tiempo promedio de Duración:
21/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min
22/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min
23/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min
24/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min
25/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min
28/08/2020	7:00	Hospital Aida León Rodríguez de Lara	10-15min

Tabla 2: *Cronograma de Aplicación*

6.5.4. Aplicación

Los resultados de la aplicación se encuentran en la sección de anexos (ver anexo).

7. Procesamiento y análisis de resultados

Con los datos obtenidos a través de los formularios, se procedió a transcribir en el Excel y Word donde previamente se formularon las variables, en el mismo se codificó la información y se obtuvieron las tablas y gráficos de frecuencia automáticamente. Con los resultados obtenidos se analizó la información para posteriormente crear conclusiones y recomendaciones.

Diagrama de frecuencias y graficado

Pregunta N° 1: Distribución de colaboradores según el sexo.

Tabla 3 .Distribución de 74 colaboradores según el sexo en el Hospital Aida León Rodríguez de Lara.

	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	32	42.1
FEMENINO	42	58
Total	74	100

Tabla 3. Distribución según sexo
Fuente: Investigación de campo.

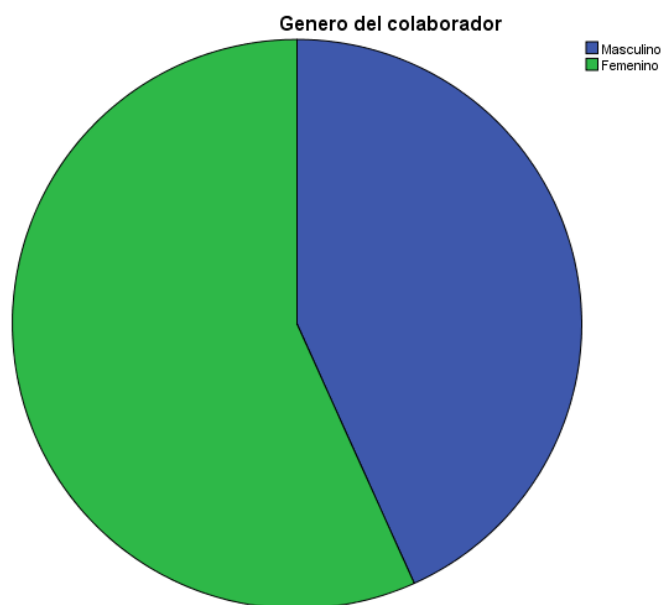


Gráfico 1: Distribución según el sexo

Fuente: Investigación de campo.

En la muestra predomina el sexo femenino con un porcentaje de 58 % en relación al sexo masculino con un porcentaje de 42.1%.

Pregunta N° 2: Conocimientos de la edad según los colaboradores

Tabla 4. Distribución de 74 colaboradores según la edad.

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	22	28.9
31 a 40 años	28	37
Mas de 40 años	24	33
Total	74	100,0

Tabla 4. Distribución según la edad de los colaboradores.
Fuente: Investigación de campo.

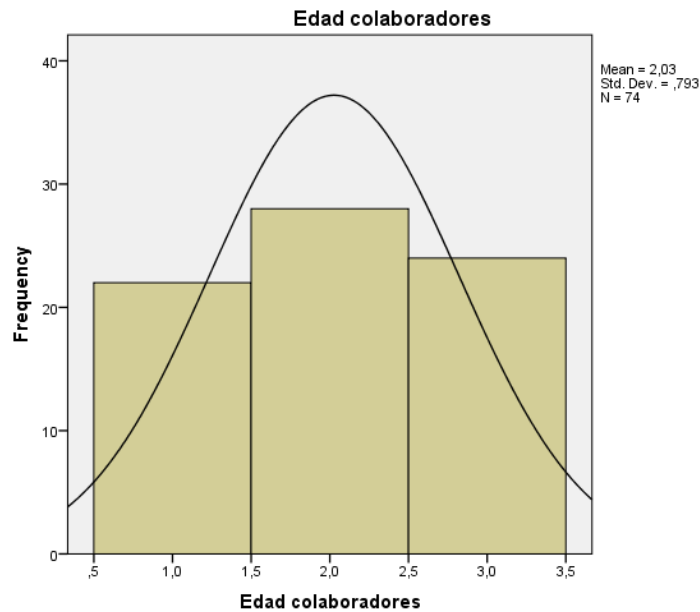


Gráfico 2: Distribución según la edad de los colaboradores.

Fuente: Investigación de campo.

Predomina la edad “31 a 40 años” con el 37% de sus colaboradores, seguido de colaboradores de “más de 40 años”; con el 33% por lo tanto, la población restante tiene el 28.9% que oscilan en las edades de “entre 20 y 30 años”.

Pregunta N° 3: Estado civil de los colaboradores

Tabla 5. Distribución de 74 colaborados según su estado civil.

Estado Civil		Porcentaje
Soltero /a	24	33%
Casado/a	40	54%
Divorciado/a	10	13%
Viudo/a	0	0%
Total	74	100

Tabla 5. Estado civil de los colaboradores
Fuente: Investigación de campo

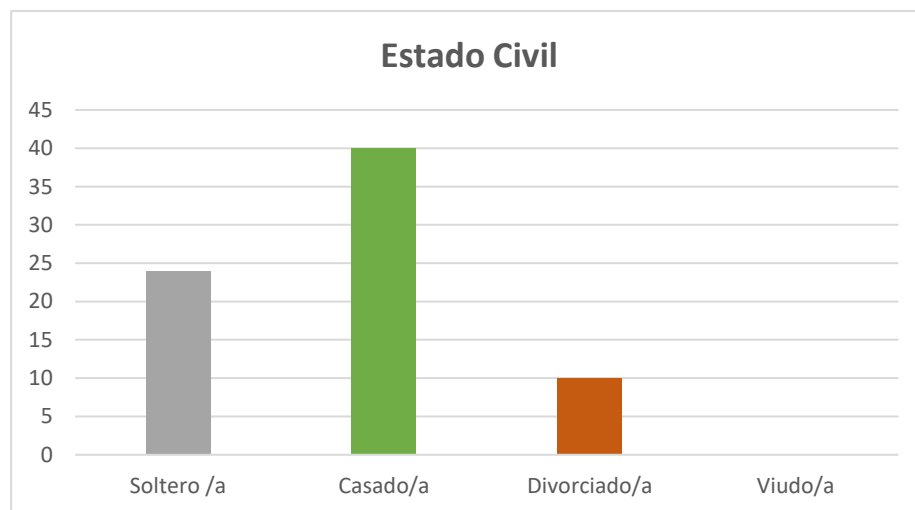


Gráfico 3: Estado civil de los colaboradores

Fuente: Investigación de campo.

La mayoría de colaboradores son casados/as con el 40%, hecho que se debe tomar en cuenta, seguido del 33% de Solteros, el 13% de Divorciados y el 0% Viudos.

Nivel de Estudios

Tabla 6. Distribución de 74 colaboradores, según el nivel de estudio

Nivel de Estudios	Frecuencia	
Bachiller	10	14
Técnico	7	9
Grado	40	54
Post Grado	17	23
Total	74	100

Tabla 6. Nivel de estudios
Fuente: Investigación de campo

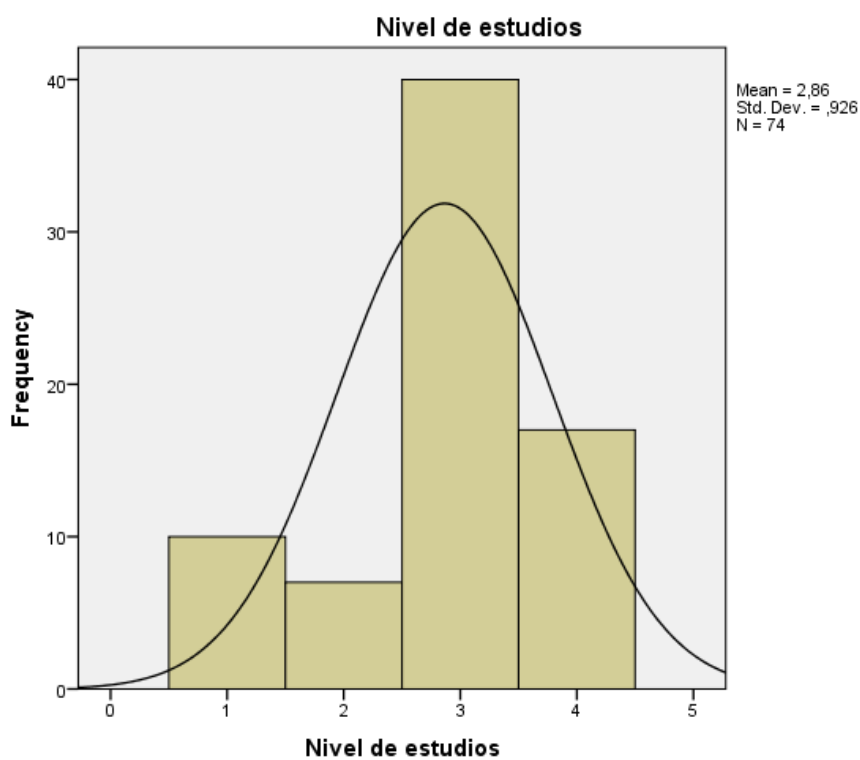


Gráfico 4: Nivel de Estudios

Fuente: Investigación de campo.

La mayoría de colaboradores cuentan con un nivel de estudio de “Grado”, con el 54%, seguido del 23% con título de “Post grado”, 14% de “Bachilleres” y con el 9% de “Técnicos”.

Área de profesión

Tabla 7. Distribución de 74 colaboradores según su área de profesión.

Área de Profesión		Porcentaje
Médicos residentes	8	10.8
médicos ecu	3	4.1
Enfermería	21	28.4
Lavandería	3	4.1
Administrativos	11	14.9
Médicos de primer nivel	6	8.1
Laboratorio	4	5.4
Odontología	4	5.4
Enfermeras primer nivel	1	1.4
Rayos x	2	2.7
Médicos Especialistas	5	6.8
Farmacia	3	4.1
Chofer Ambulancia	3	4.1
Total	74	100

Tabla 7. Área de Profesión.
Fuente: Investigación de campo

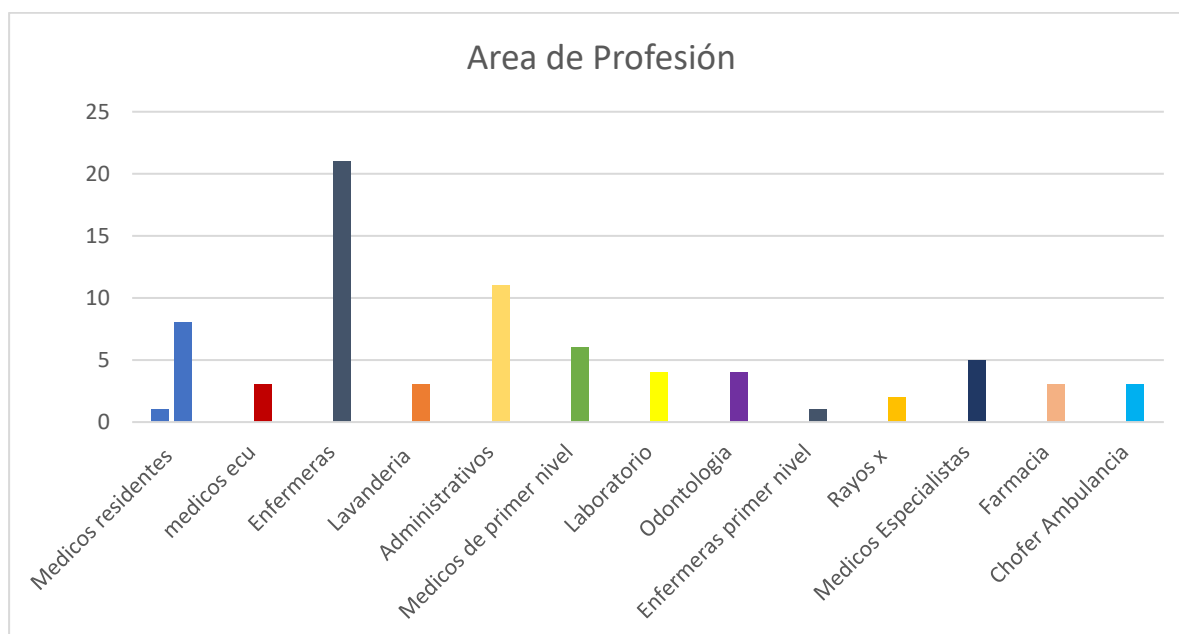


Gráfico 5: Área de Profesión.

Fuente: Investigación de campo.

De entre todos los colaboradores, el 28.4% de ellos forman parte de la Enfermería; con un personal administrativo del 14.9%; seguido del 10.8% de médicos residentes; 8.1% de médicos de primer nivel; 6.8% de Médicos Especialistas; 5.4% en Laboratorio, y en la misma cantidad de personal en Odontología; Así mismo, el 4.1% de médicos ecu, lavandería, farmacia y chofer de ambulancia, respectivamente; 2.7% en rayos X; y por último el 1.4% de enfermeras de primer nivel.

Tiempo que labora en la institución.

Tabla 8. Distribución de 74 colaboradores según el tiempo que laboran en la institución.

Tiempo que labora en la institución		Porcentaje
Menos de un 1 año	18	24.3%
1 a 6 años	35	47,3%
Mas de 7 años	21	28.4%
Total	74	100%

Tabla 8. Tiempo que laboran en la institución.
Fuente: Investigación de campo

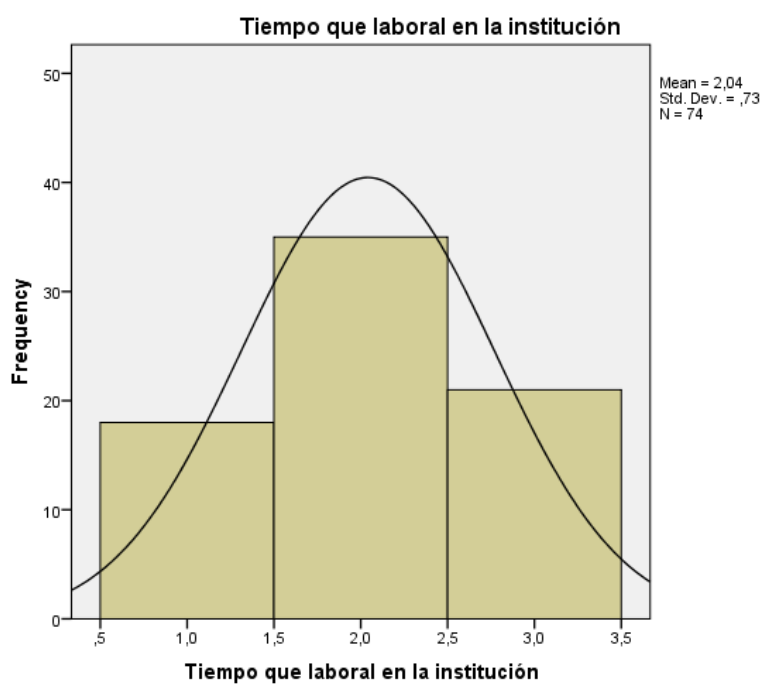


Gráfico 6: Tiempo que laboran en la institución

Fuente: Investigación de campo.

El 47.3% de todos los colaboradores laboran de entre 1 a 6 años en la institución, seguido del 28.4% que ya laboran durante más de 7 años, y solo el 24.3% son de personal relativamente nuevo, ya que laboran por menos de un año.

Pregunta N° 1. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Gráfico 7. Distribución de 74 colaboradores en el último mes ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? en el Hospital Aida León Rodríguez de Lara.

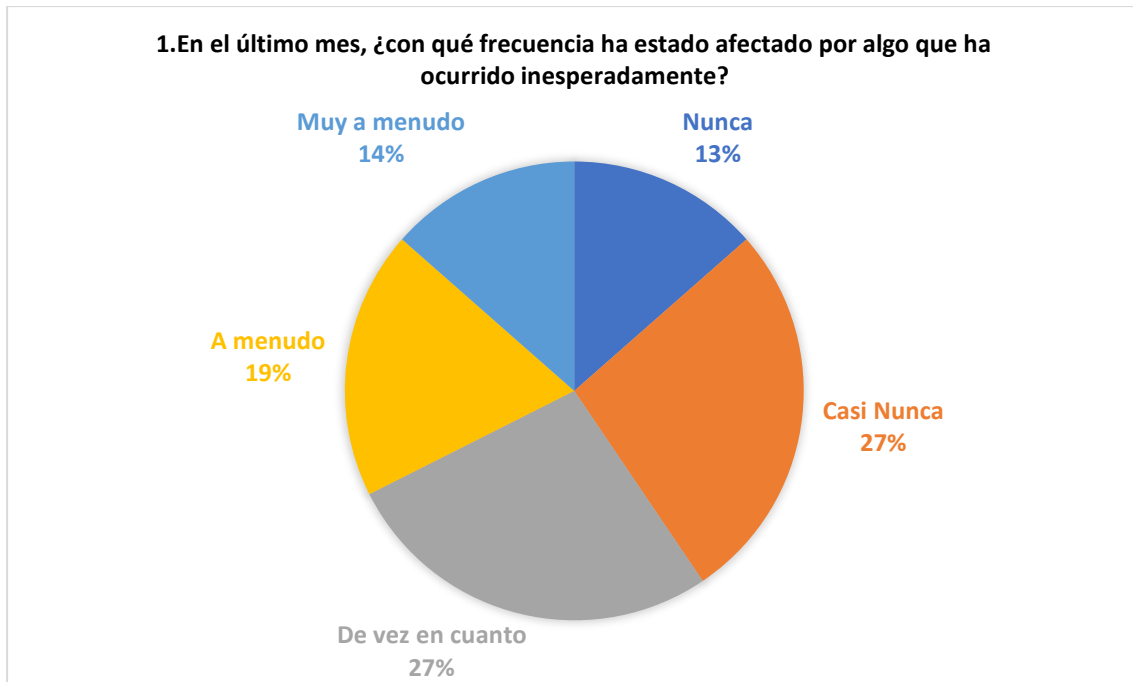


Gráfico 7: Frecuencia que ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente.

Fuente: Investigación de campo.

En relación a la pregunta 1 del estrés, el 14% de los encuestados consideran que “muy a menudo” se ven afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente, el 19% “a menudo” expresa que perciben su malestar, el 27% “de vez en cuando” se sienten preocupados el 27% “casi nunca” y el 13% cree que “nunca” se ven afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente.

La población encuestada, en su mayoría expresa no verse afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente en el último mes, lo cual demuestra que la Institución busca la manera de

cuidar a sus colaboradores mediante el desarrollo de actividades de trabajo adecuadamente para el cumplimiento de las normativas curriculares.

Es importante tener en cuenta que el estrés es adaptativo: una reacción ante acontecimientos externos inevitables que proporcionan un aumento en la energía corporal y mental que nos permite afrontar lo inesperado y responder a los retos de la vida. El estar expuesto a un nivel moderado de 9 estrés es conveniente para mantener el tono vital, para estar despierto, no aburrirse y enfrentarse con energía a los retos de la vida.

Pregunta N° 2. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

Gráfico 8. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes y con qué frecuencia ha sentido incapaz de controlar las importantes en su vida? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

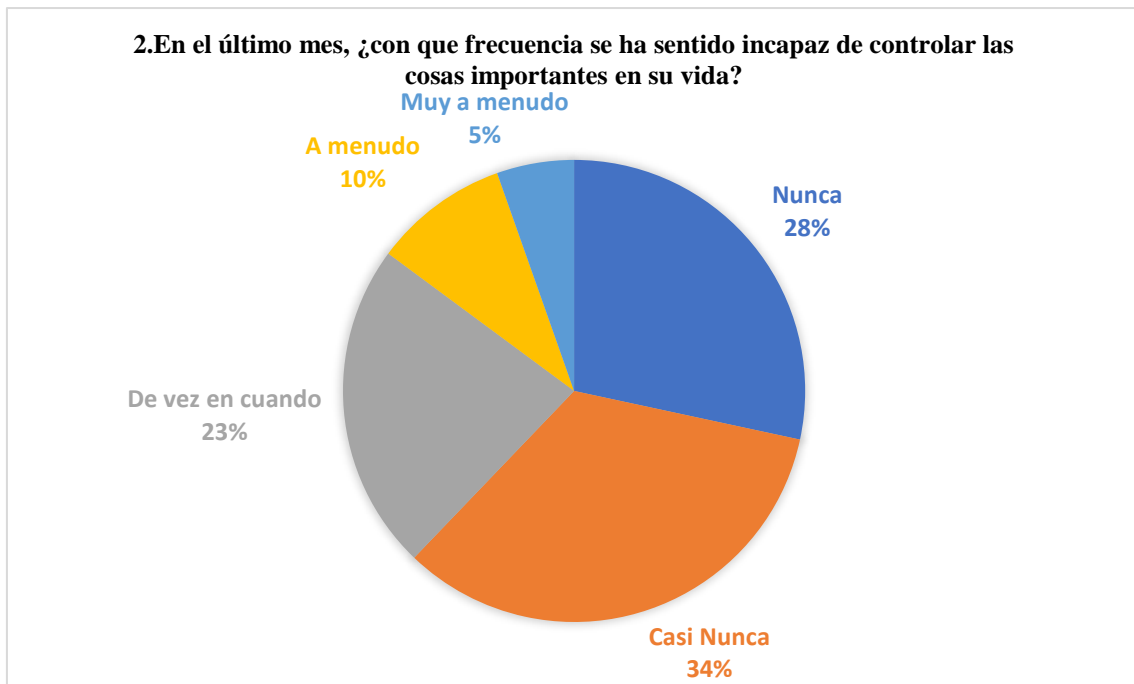


Gráfico 8: ¿Frecuencia ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

Fuente: Investigación de campo.

Con respecto a la pregunta realizada al personal de la institución acerca del nivel de capacidad para controlar las diversas situaciones importantes en su diario vivir, se obtuvo como resultado a un 34% afirman Casi nunca, seguidos de un 28% indican Nunca, por otra parte, un 23% consideran de vez en cuando, Un 10% considera A menudo, y finalmente un 5% considera Muy a menudo.

Lo que se puede denotar en la gráfica de acuerdo a la pregunta ejecutada del estrés, se evidencia que la mayoría del personal de la institución no le afecta las diversas

situaciones cotidianas que le puedan ocurrir en la vida., Más bien se sienten capaz de mantener bajo control todos los aspectos de su vida. De la misma manera, se identifica un alto nivel de adaptabilidad dependiendo de varios contextos que pueden suceder de manera esporádica.

El estrés ha pasado de ser una cuestión importante en el ámbito laboral, en el ámbito familiar; pues se ha comprobado que afecta al trabajador y su desenvolvimiento en el centro de trabajo. Se alteran muchos procesos que dependen del bajo rendimiento, un alto índice de accidentes laborales, ausentismo, baja productividad, como alto índice de rotación de personal.

Pregunta N° 3: En el último mes, ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso estresado?

Gráfico 9. Distribución de 74 colaboradores En el último mes, ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso estresado? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

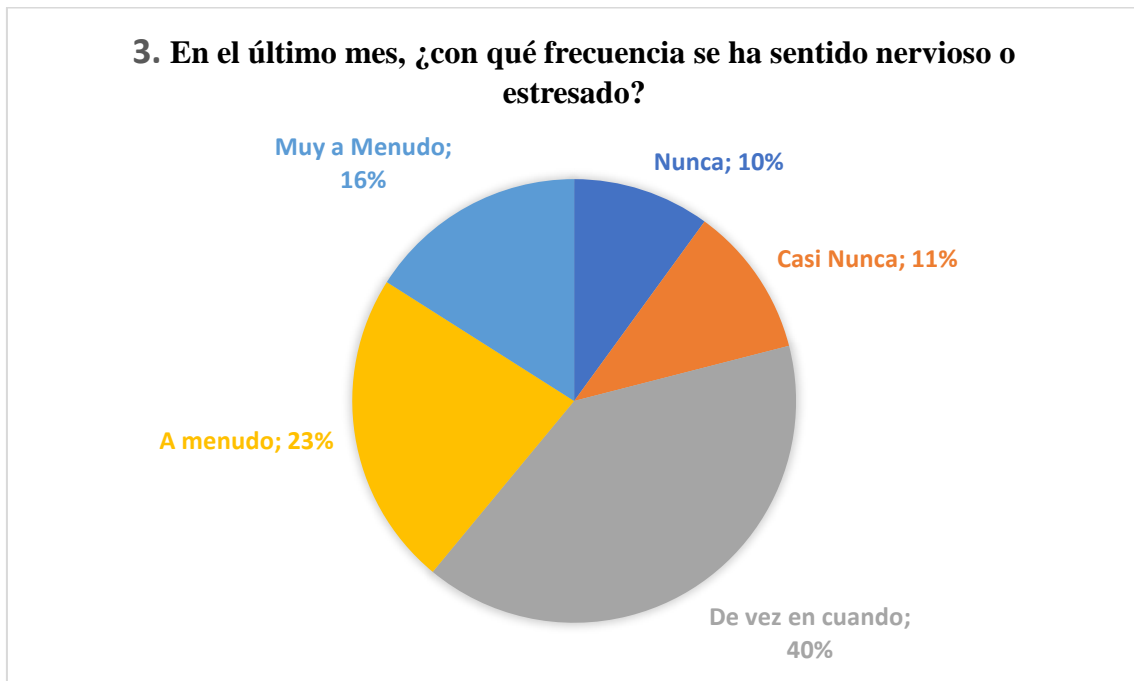


Gráfico 9: ¿Con que Frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

Fuente: Investigación de campo

En relación al gráfico 3 del estrés, el 16% de encuestados expresa que muy a menudo se sienten nerviosos y estresados, el 23% a menudo expresa que lo perciben, 40% de vez en cuando expresa su malestar, 11% casi nunca y 10% nunca cree que no se ha sentido nervioso o estresado.

La población encuestada, en relación a la pregunta ejecutada del estrés, expresan sentirse nerviosos o estresados “De vez en cuando”, en lo cual la Institución cuenta con herramientas y procesos para integrar a cada uno de sus colaboradores. No obstante, el nerviosismo continuo en el trabajo es un factor más de estrés y motivo de insatisfacción laboral. Esta puede llevar a convertirse en estrés si se concurren una serie de

circunstancias como largas jornadas de trabajo, escaso reposo, alta demanda de trabajo y monotonía.

Episódico: Se produce de modo puntual, se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. En la mayoría de los casos se trata de una situación limitada en el tiempo, por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. En ocasiones, los factores estresantes se prolongan en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico 2

Pregunta N°4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?

Gráfico 10. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes y con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida en el hospital Aida León Rodríguez de Lara?

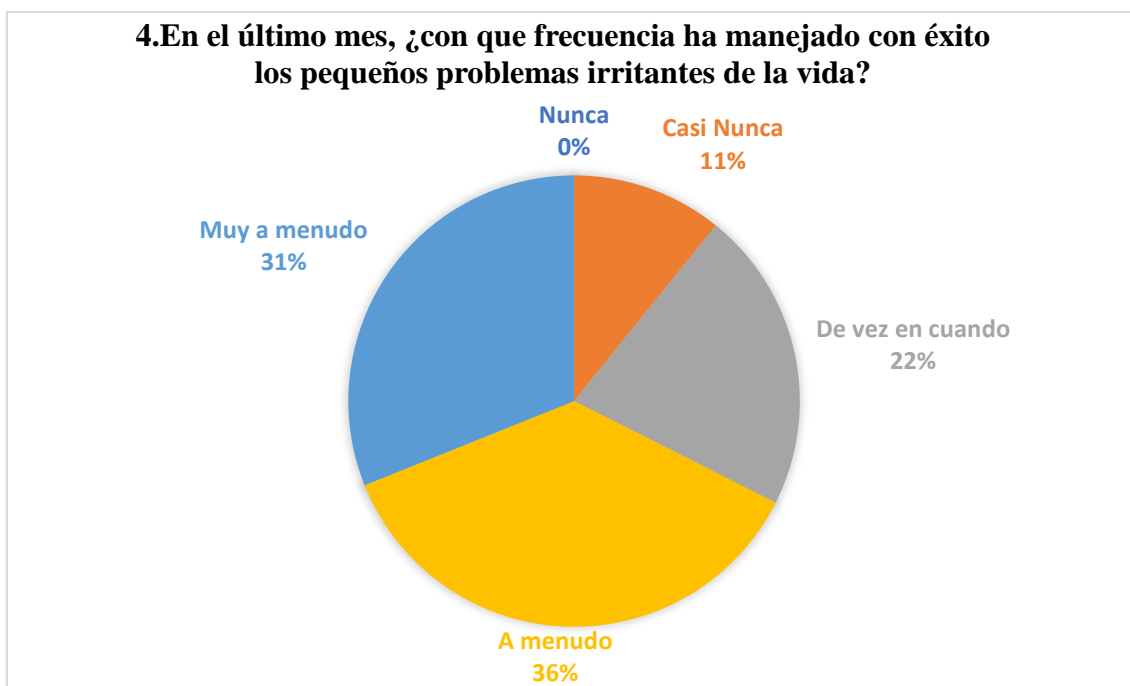


Gráfico 10: ¿Frecuencia ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

Fuente: Investigación de campo.

En base a la pregunta formulada al personal de la institución en cuanto al éxito expresado en el manejo de los pequeños problemas irritantes de su vida se obtuvo un porcentaje de un 36% equivalente a la opción de A menudo, un 31% afirma A menudo, subsiguiente de un 22% que es un equivalente a De vez en cuando, un 11% expresan Casi Nunca, finalmente un 0% nunca.

Los porcentajes de la gráfica anterior nos permite visualizar y analizar que la mayoría de los encuestados a pesar de verse afectados por diversas situaciones que

ocurren de manera inesperada, logran afrontar los problemas de manera recurrente, debido a que tienen la capacidad de manejar estas enigmáticas situaciones.

Los pequeños problemas irritantes en la vida está asociado a múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre ellos incluye un trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores que se han descrito anteriormente.

Pregunta N° 5: En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

Gráfico 11. Distribución de 74 colaboradores en el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida? y que frecuencia en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

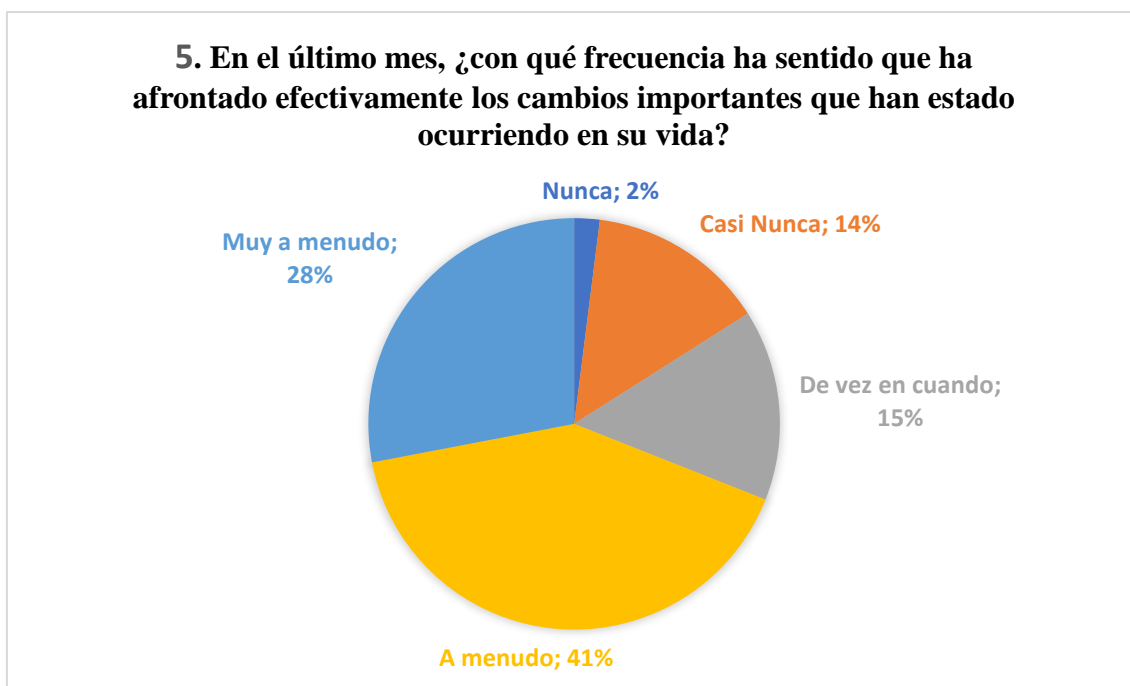


Gráfico 11: Frecuencia para afrontar las cosas que tiene que hacer.

Fuente: Investigación de campo

En relación al gráfico 5 del estrés, el 28% de los encuestados a menudo afrontan efectivamente los cambios importantes que ocurre en sus vidas, 41% muy a menudo expresa lo que perciben, 15% de vez en cuando afronta los cambios, el 14% casi nunca y el 2% nunca cree que no ha podido afrontar los cambios importantes de su vida.

La población encuestada en su mayoría, expresa haber afrontado cambios importantes en su vida, debido a que tienen la capacidad de no dejarse atrapar por sus limitaciones; De la misma manera mencionan que son personas positivas, capaces de determinar lo que es

bueno y lo que es malo para sus vidas. La Institución busca las mejores soluciones y herramientas de apoyo hacia sus colaboradores.

El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Pregunta N°6. En el último mes, ¿con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Gráfico 12. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes y con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

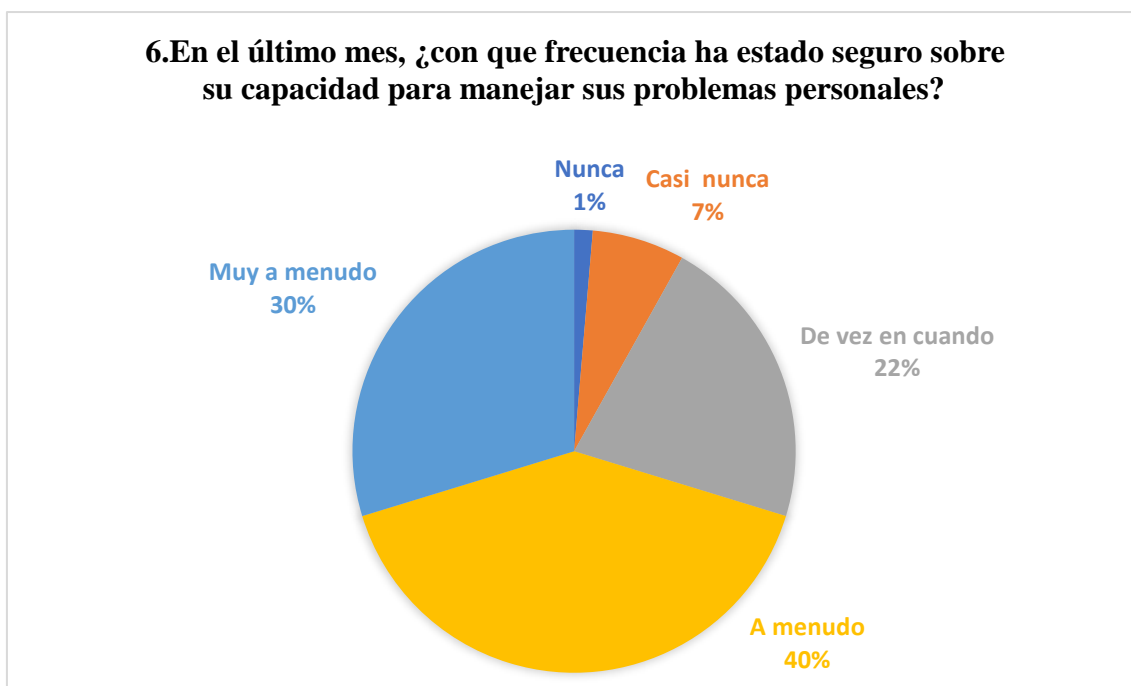


Gráfico 12: Frecuencia que ha estado seguro sobre manejar sus problemas personales.

Fuente: Investigación de campo.

En cuanto a la pregunta expuesta al personal de la institución sobre la frecuencia en la que han estado seguros de su capacidad para manejar sus problemas personales, sostienen que un 40% A menudo, un 30% Muy a menudo, un 22% De vez en cuando, así también un 7% declaran que Casi nunca, un 1% prefiere no contestar a la interrogante de Nunca.

Se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos del estrés, que la mayor parte de encuestados poseen la capacidad para resolver contratiempos que se les presenta, dar solución a los distintos obstáculos de su diario vivir y poder manejarlos de manera correcta.

Manejar problemas personales de acuerdo a estudios que se han llevado a cabo sobre estrés en profesionales de servicios (psicólogos, médicos, profesores,) han puesto de manifiesto que el trabajo diario con personas, en especial, si éstos presentan problemas personales o familiares (pacientes, marginados,) son una importante fuente de estrés para aquellos.

Acostas, M. Burguillos, A. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección stress and burnout in teachers of primary and secondary education of huelva: coping like protection factor. *La psicología de hoy*, 1. (4) pp.616.

Pregunta N° 7: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Gráfico 13. Distribución de 74 colaboradores en el último mes y que frecuencia ha sentido que las cosas le van bien en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

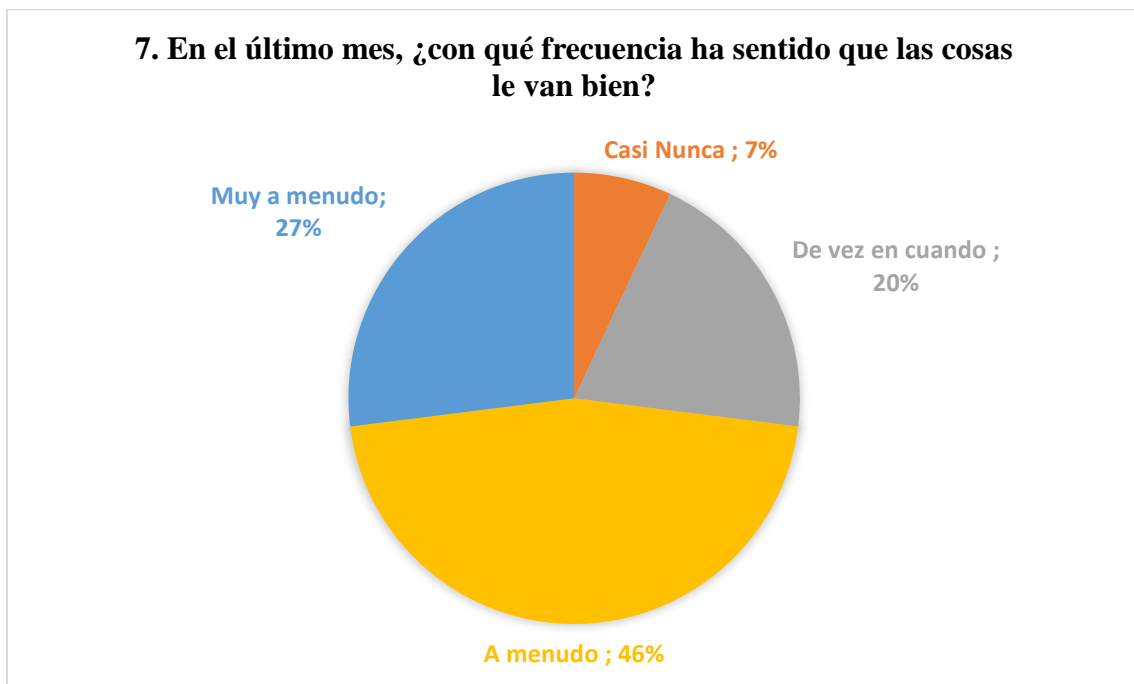


Gráfico 13: ¿Frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Fuente: Investigación de campo

En relación al gráfico 7 del estrés, el 27% de los encuestados a menudo con frecuencia ha sentido que las cosas le van bien, 46% muy a menudo expresa lo que perciben, 20% de vez en cuando afronta, el 7% casi nunca y el 0% nunca cree que no ha sentido que las cosas le van bien.

La población encuestada expresa que “a menudo” han sentido que las cosas les van bien, debido a que son personas positivas que suelen mirar la vida, de forma particular en la les permite enfrentar cualquier adversidad. Por otro lado, la mayoría mencionan que las cosas salen como ellos lo han planeado de acuerdo a sus funciones diarias realizadas.

Pregunta N°8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer.

Gráfico 14. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en el hospital Aida León Rodríguez de Lara?

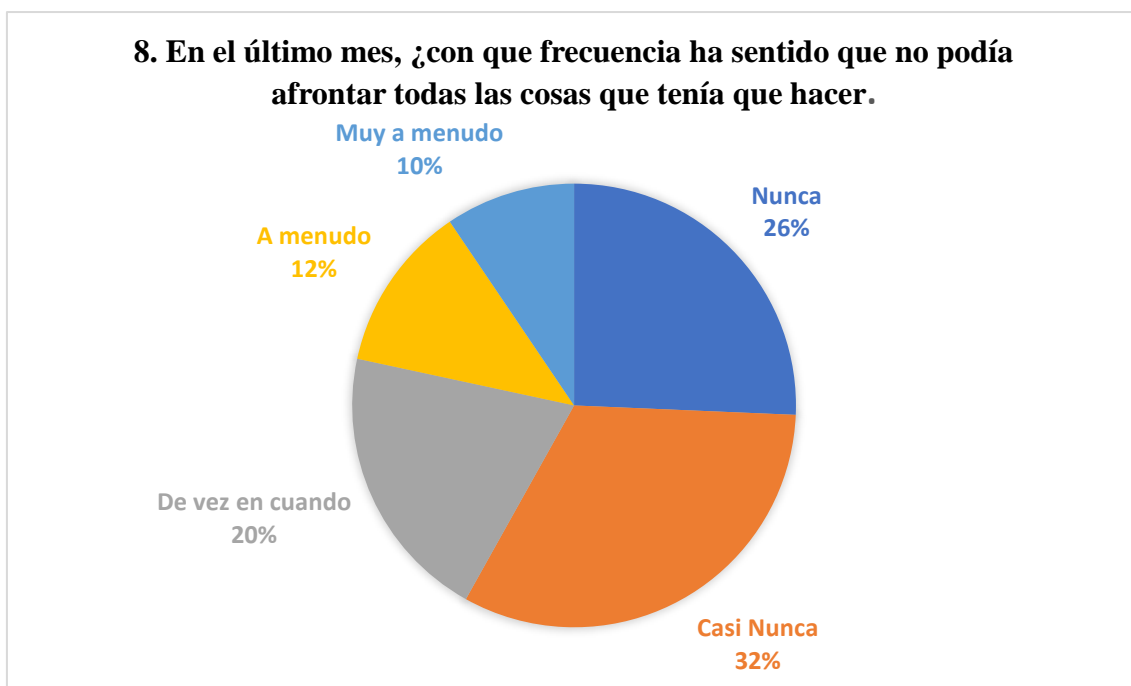


Gráfico 14: Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer

Fuente: Investigación de campo.

En cuanto a la pregunta expuesta a los colaboradores sobre la frecuencia que han sentido que no podían afrontar todas las cosas que tenía que hacer, se consiguió que un 32% casi nunca, un 26% sostiene que Nunca, un 20% indica que De vez en cuando, un 12% dio a conocer A menudo, finalmente un 10% prefiere no responder a la interrogante de Muy a menudo.

Un gran porcentaje enfatiza que casi nunca se han sentido incapaces de poder solventar todas las funciones que cumplen debido a que son personas planificadoras y organizadas en sus actividades.

Afrontar todas las cosas que tenía que hacer hay cosas en la naturaleza que no se pueden cambiar, palabras de las que no podemos retractar, escritos que no se pueden borrar. Los hechos están ahí y nuestros errores se presentan ante nosotros como ofensas que es necesario reconocer y cuyas consecuencias habrá que afrontar.

Pregunta N° 9: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Gráfico 15. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes y que frecuencia ha podido las dificultades de la vida? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

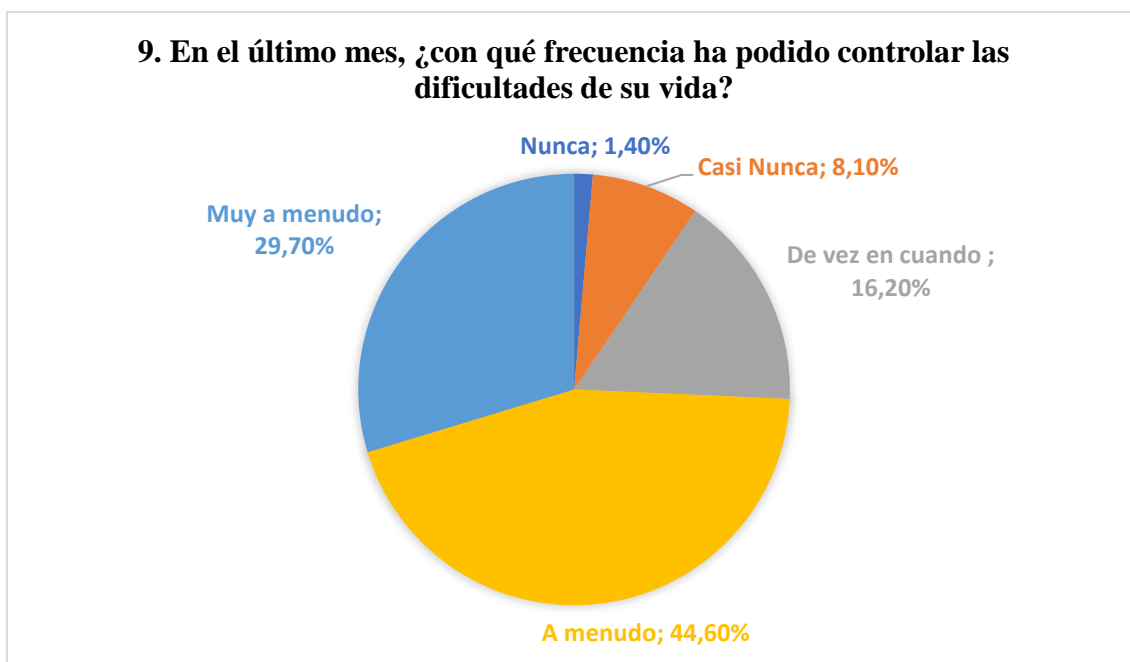


Gráfico 15: Frecuencia para afrontar las dificultades de la vida.

Fuente: Investigación de campo

En cuanto a la pregunta expuesta a los colaboradores sobre la frecuencia que han sentido que no podían afrontar todas las cosas que tenía que hacer, se consiguió que un 32% casi nunca, un 26% sostiene que Nunca, un 20% indica que De vez en cuando, un 12% dio a conocer A menudo, finalmente un 10% prefiere no responder a la interrogante de Muy a menudo.

Como se puede observar en la gráfica del estrés, gran parte de la población encuestada expresa poder controlar las dificultades que se les presenta en la vida ya que son personas que cumplen con todas las actividades planificadas.

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde la medicina del trabajo. Barcelona, España: Ed. Sang Granding Brands.

Pregunta N°10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

Gráfico 16. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes y con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control en el hospital Aida León Rodríguez de Lara?

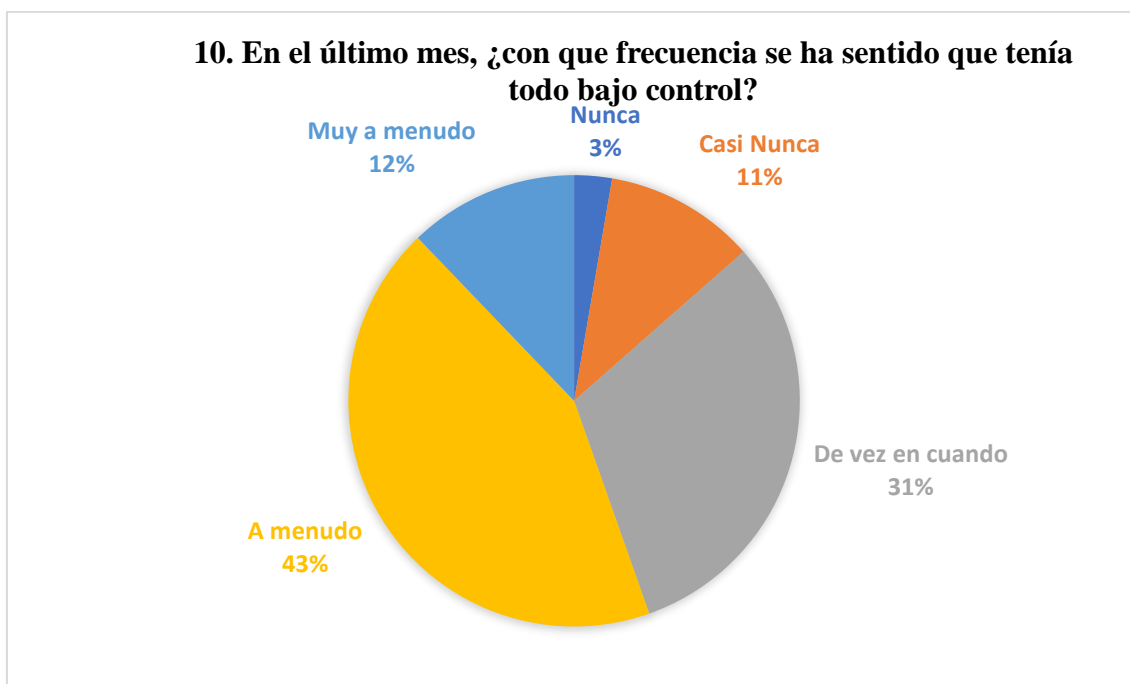


Gráfico 16: Frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control.

Fuente: Investigación de campo.

En lo que respecta a la pregunta dirigida a colaboradores de la institución sobre con que frecuencia han sentido que tenían todo bajo control tenemos que un 43% A menudo, por su parte un 31% declaran que de vez en cuando, en cuanto al 12% afirman que Muy a menudo, por otro lado, un 11% menciona Casi Nunca y, por último, un 3% enfatiza Nunca.

Un número considerable enfatizan “A menudo” que tienen el control de los sucesos esperados, puesto que en la institución tiene la responsabilidad de cumplir con las normativas establecidas.

“Tener bajo control todo, es tener miedo a perder la seguridad que te proporciona la cotidianidad la llamada “zona de confort”, a dejar de hacer todo lo que tiene bajo control para adentrarse en algo que no sabíamos cómo funcionaria.”

Pregunta N° 11: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

Gráfico 17. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara,

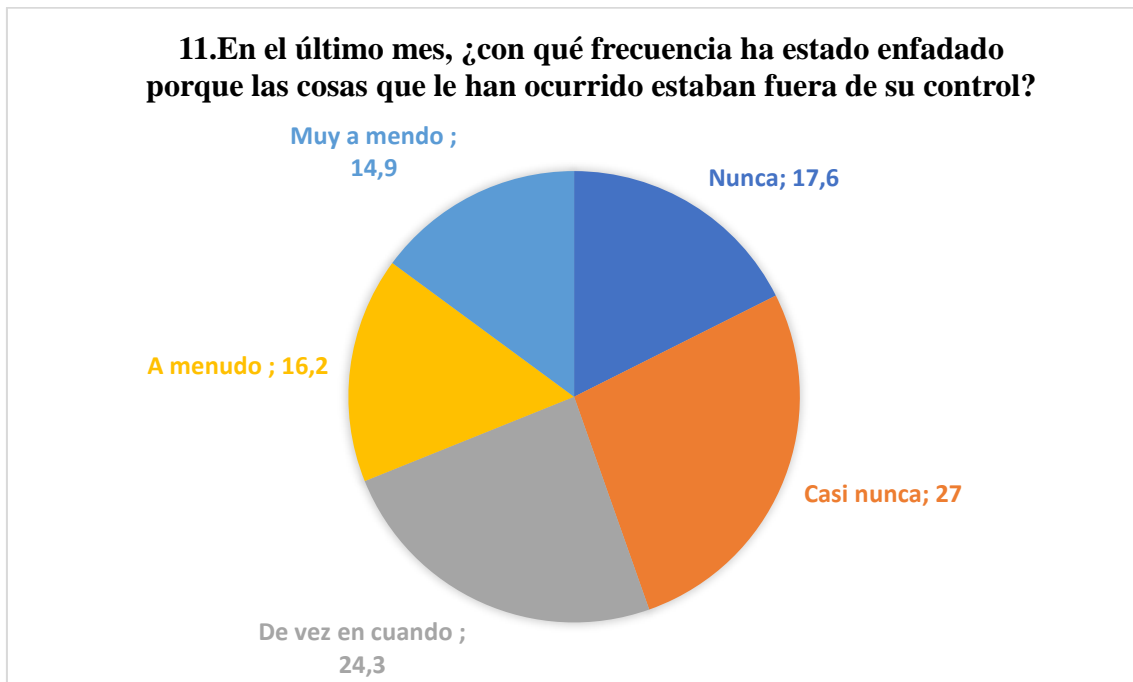


Gráfico 17: ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

Fuente: Investigación de campo

En cuanto a la pregunta expuesta al personal de la institución sobre la frecuencia en la que han estado seguros de su capacidad para manejar sus problemas personales, sostienen que un 40% A menudo, un 30% Muy a menudo, un 22% De vez en cuando, así también un 7% declaran que Casi nunca, un 1% prefiere no contestar a la interrogante de Nunca.

Se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos del estrés, que la mayor parte de encuestados poseen la capacidad para resolver contratiempos que se les presenta, dar

solución a los distintos obstáculos de su diario vivir y poder manejarlos de manera correcta.

Manejar problemas personales de acuerdo a estudios que se han llevado a cabo sobre estrés en profesionales de servicios (psicólogos, médicos, profesores,), han puesto de manifiesto que el trabajo diario con personas, en especial, si éstos presentan problemas personales o familiares (pacientes, marginados,), son una importante fuente de estrés para aquellos.

Pregunta N°12. En el primer mes, ¿con que frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer.

Gráfico 18. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes con que frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer en el hospital Aida León Rodríguez de Lara?

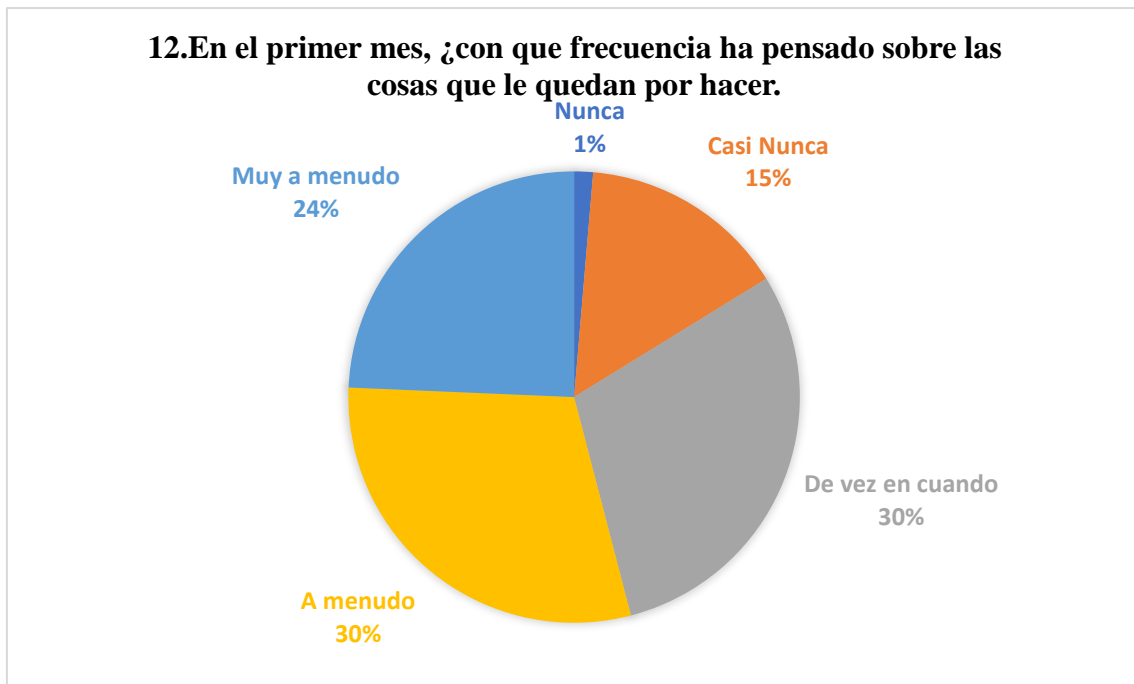


Gráfico 18: Frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer.

Fuente: Investigación de campo.

A lo que refiere la pregunta expuesta al personal de la institución sobre qué frecuencia han pensado sobre las cosas que les quedan por hacer, se obtuvo que un 30% consideran que de vez en cuando, y de la misma manera un 30% aluden que a menudo, en efecto un 24% declara que muy a menudo, por el contrario, un 15% argumenta que casi nunca, finalmente un 1% ratifica que nunca.

En su mayoría los encuestados consideran que de vez en cuando y A menudo se sienten abatidos por las cosas que dejaron pendientes, ya sea por falta de tiempo o por la

cantidad de actividades, o por el desconocimiento de la actividad que tienen que realizar, sintiéndose incapaces de concluir con todas las tareas.

Las cosas que le quedan por hacer todo estrés producen en el cuerpo un estado de tensión. Normalmente la tensión desaparece cuando se alivia el estrés. Las tensiones crónicas, sin embargo persisten después de que el estrés que les ha provocado haya sido eliminado bajo, la forma de una actitud inconsciente, del cuerpo o del grupo de músculos.

Pregunta N° 13: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Gráfico 19. ¿Distribución de 74 colaboradores en el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? en el hospital Aida León Rodríguez de Lara.

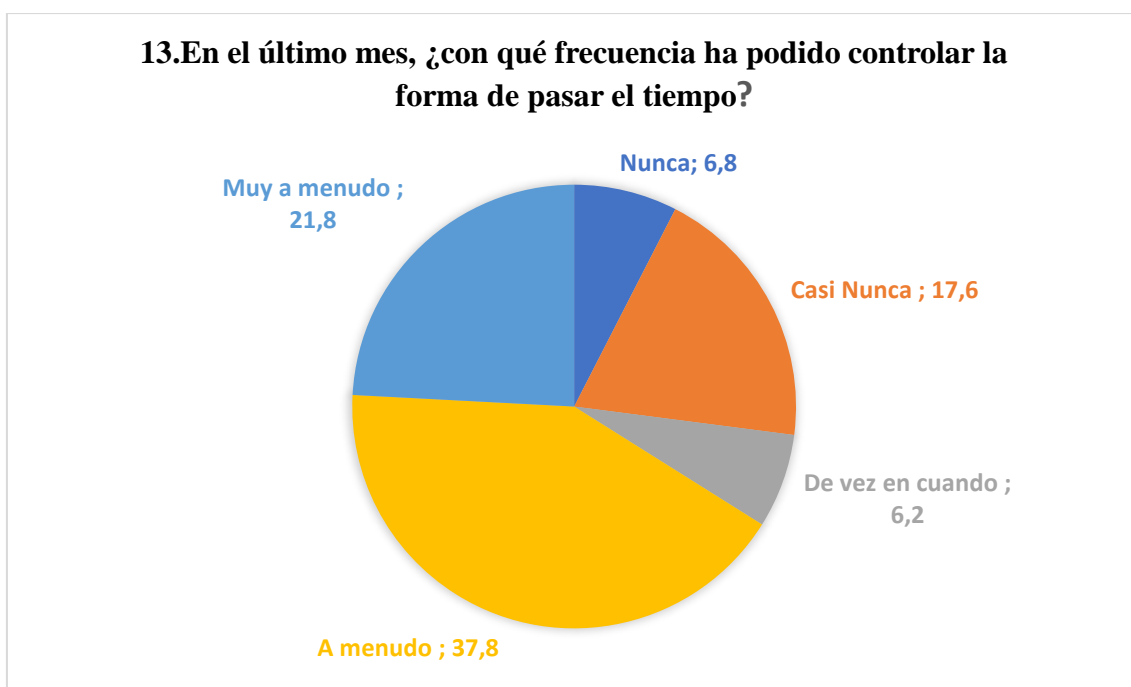


Gráfico 19: ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Fuente: Investigación de campo

En relación a la pregunta 13 del estrés, el 21,8% de los encuestados consideran que “muy a menudo” han podido controlar la forma de ocuparse del tiempo, el 37,8% “a menudo” expresa que puede controlar r, el 5,2% “de vez en cuando” lo perciben y el 17,6% “casi nunca” y el 6,8% cree que “nunca” han podido controlar la forma de pasar el tiempo.

La población encuestada, en su totalidad expresa que no se ven afectados por la forma en la que pasa el tiempo, lo cual demuestra que la Institución otorga responsabilidades igualitarias de acuerdo al área de profesión, y busca la manera de desarrollar actividades de trabajo adecuadamente.

Los estresores extra organizacionales son los que aparecen fuera del ámbito de la empresa. Es necesario valorar cómo inciden sobre los trabajadores las relaciones familiares, sociales, su tiempo, políticas o económicas del país, ya que éstos vuelcan esta problemática en el ámbito de las organizaciones.

Pregunta N°14. En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas

Gráfico 20. Distribución de 74 colaboradores en el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas en el hospital Aida León Rodríguez de Lara?

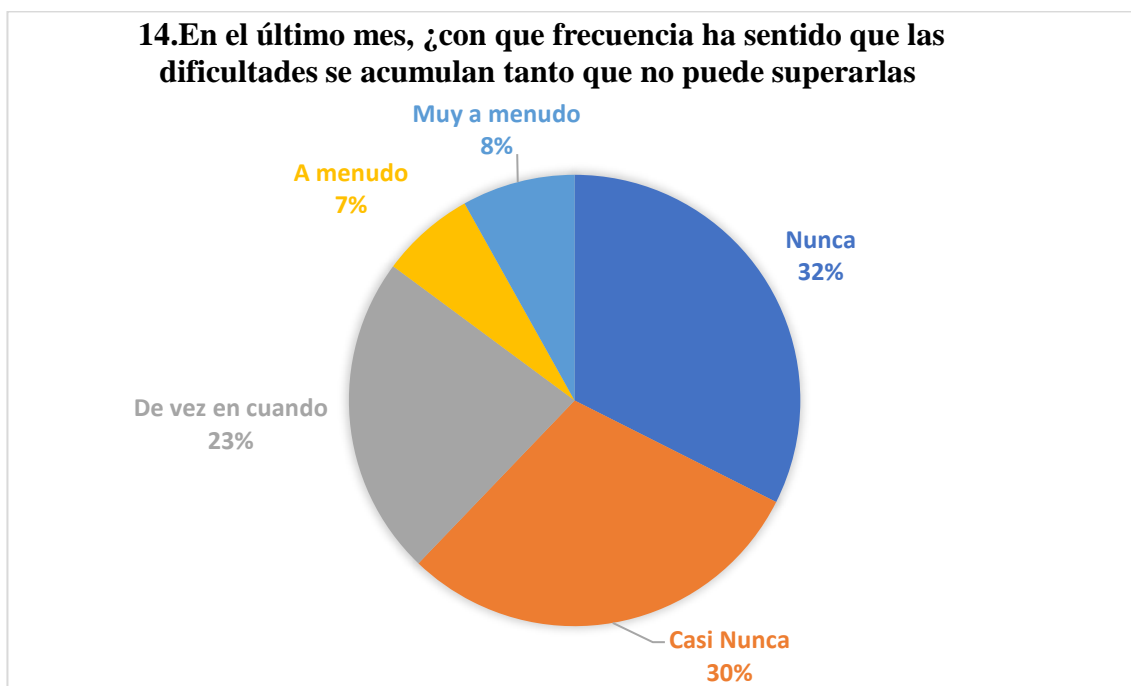


Gráfico 20: Frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.

Fuente: Investigación de campo.

En cuanto a la interrogante planteada al personal de la institución sobre con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas se obtuvo que un 32% expresa Nunca, un 30% alude que Casi Nunca un 23% da a conocer De vez en cuando, un 8% considera que Muy a menudo, finalmente un 7% ratifican que a menudo.

Un número significativo expresa que se les dificulta establecer el tiempo adecuado para el cumplimiento de cada actividad, puesto que el tiempo que se les asigna, no es el adecuado para efectuar de la mejor manera todas las diligencias establecidas en cada uno de sus funciones, sin embargo, una gran parte de la población si logra culminar a tiempo sus funciones.

“Dificultades que no se han podido superar porque cuando llegan las demandas del estrés superan el umbral de los que estamos preparados para afrontar. El estrés se convierte entonces en un asesino silencioso que paraliza al profesional.”

8. Percepción General de Resultados

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y ESTRÉS LABORAL

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área administración	Área de administración
Resultado 96.05%	Resultado 34%

Tabla 9: *Área de Administración.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de administración se obtiene un promedio de ,96.05% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 34% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

En el área de Administración se denota un verdadero compendio de resultados predominantes que siguen siendo satisfactorios, por lo que consideran una condición aceptable para que la institución brinde un ambiente saludable al personal y un servicio de calidad a los pacientes, además los colaboradores presentan un nivel de estrés bueno que por naturaleza siempre responden con una reacción ante un estímulo externo.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de Admisiones	Área de Admisiones
Resultado 96.50%	Resultado 31.11%

Tabla 10: *Área de Admisiones.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de admisiones se obtiene un promedio de ,96.50% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 31.11% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

En el área de admisiones a pesar de tener un nivel de estrés bueno, no ha impedido a los colaboradores desarrollar sus habilidades, capacidades, destrezas, y aptitudes. Por otro lado, el estrés laboral al no ser percibido a tiempo puede traer consecuencias posteriores futuras de corto, mediano, y largo plazo. Debemos resaltar que los resultados obtenidos son satisfactorios, si consideramos que la institución siempre busca la forma de solventar cualquier necesidad para seguir mejorando el rendimiento de los colaboradores, con ello optimizan tiempo y recursos de la organización.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de Enfermería	Área de Enfermería
Resultado 95.37%	Resultado 38%

Tabla 11: *Área de Enfermería.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de enfermería se obtiene un promedio de ,96.05% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 38% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

En el área de enfermería se puede manifestar que la mayor parte de encuestados han dado a conocer que la institución lleva a cabo planes de mejora para alcanzar los objetivos y metas que tiene en su área de trabajo. En la institución existen colaboradores que no les incomoda recibir una crítica negativa por su desempeño pues consideran que es para mejorar y aprender cosas nuevas.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de Odontología	Área de Odontología
Resultado 97.37%	Resultado 32%

Tabla 12: Área de Odontología.

Fuente: Análisis estadístico

En el área de odontología se obtiene un promedio de ,97.37% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 32% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

El tomar decisiones en el ámbito laboral para la mayoría de los colaboradores no les parece difícil puesto a que consideran estar actualizados y capacitados para hacerlo. Por otro lado, los colaboradores manifiestan, que son conscientes de las enfermedades físicas y mentales que podrían afectar a su salud en especial en estos tiempos como puede ser el estrés.

El acompañamiento de talento humano a fortalecido el desarrollo del personal competente en el área de trabajo.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de Medicina interna	Área de Medicina interna
Resultado 94.66%	Resultado 40%

Tabla 13: *Área de Medicina Interna.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de medicina interna se obtiene un promedio de ,97.37% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 40% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

En este momento el entorno en cual se trabaja se encuentra en estado de emergencia, pero a pesar de ello los trabajadores consideran que la institución se preocupa por su seguridad y satisfacción laboral, lo cual es muy positivo. Al obtener colaboradores satisfechos en el área de medicina interna aportan a un desarrollo eficiente de las tareas y responsabilidades, se evita pérdida de tiempo y se mejora la productividad.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de laboratorio	Área de laboratorio
Resultado 95.25%	Resultado 31%

Tabla 14: *Área de Laboratorio.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de laboratorio se obtiene un promedio 95.25% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 31% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

Los trabajadores consideran que obtienen un resultado favorable, sin embargo, debido a la situación que presenta el país, están expuestos a las exigencias de sus superiores que pueden contraer consecuencias negativas, de la misma manera perciben que prestar sus servicios va acorde a las responsabilidades y funciones por las cuales han sido contratados, lo cual es muy favorable para la organización.

A pesar de tener un resultado favorable, los colaboradores mencionan que su ritmo de trabajo puede cambiar por la saturación de pacientes, que visitan su área de trabajo más seguido.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de Médicos residentes	Área de Médicos Residentes
Resultado 94.89%	Resultado 36%

Tabla 15: Área de Médicos residentes.

Fuente: Análisis estadístico

En el área de laboratorio se obtiene un promedio 94.89% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 36% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

En esta ilustración se pueda apreciar la mayor parte de encuestados manifiestan, sentir un nivel de satisfacción intrínseca positivo, pero como se puede observar un número reducido de colaboradores no tienen esta percepción, esto podría ser originado por diferentes factores del estrés laboral de corto, mediano, y largo plazo. La mayor parte de médicos residentes mencionan que sus opiniones e ideas son consideradas con frecuencia y siempre, lo que conlleva a que los colaboradores den a conocer más frecuentemente sus ideas y sugerencias, con la finalidad de aportar a la institución.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de farmacia	Área de farmacia
Resultado 94.89%	Resultado 34%

Tabla 16: *Área de Farmacia.*

Fuente: Análisis estadístico

En el área de farmacia se obtiene un promedio 94.89% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 36% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

Los colaboradores del área de farmacia a pesar de encontrarse en un nivel satisfactorio manifiestan que los ingresos que perciben por prestar sus servicios en ocasiones no van acorde a las responsabilidades y funciones por las cuales han sido contratados, por lo que a futuro podrían generar malestar en el desempeño y mal rendimiento.

Ante la complejidad de un sistema sanitario cada vez más costoso, es preciso incidir en mantener el principio de equidad como base de este. La ley del ejercicio profesional de los doctores, profesionales en química y farmacia, están orientadas a fomentar la protección a la salud y medio ambiente que comprende la validación de métodos y control de calidad, al no estar regidos a este principio las consecuencias podrían llegar a procesos legales y posteriormente traer consecuencias negativas inesperadas.

PERCEPCION GENERAL DE RESULTADOS OBTENIDOS	
Evaluación del desempeño	Estrés Laboral
Área de calidad	Área de calidad
Resultado 95.45%	Resultado 38%

Tabla 17: Área de Calidad.

Fuente: Análisis estadístico

En el área de calidad se obtiene un promedio 95.45% de evaluación del desempeño, esto permite visualizar que las expectativas sobrepasan a un nivel excelente, el estrés laboral se desarrolla en un entorno a, 38% por lo cual este departamento nos lleva a presumir que el nivel de estrés en los colaboradores es bajo.

La mayoría de los trabajadores encuestados considera que en ocasiones la empresa evalúa efectivamente el desempeño de sus empleados, sin duda la evaluación de desempeño es un subproceso que debe ser mejorado en la gestión del departamento de Talento Humano. Un número reducido de trabajadores del área de calidad desconocen acerca de la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente en la institución pues considera no tener dicha oportunidad de desarrollo profesional al ser una institución pública. La institución al obtener resultados favorables debería siempre buscar los medios para que, cuando existan cambios o innovaciones en los procesos, el personal tenga la suficiente preparación para ejecutarlos.

9. Conclusiones

Para concluir el trabajo investigativo, podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos así mismo nos han permitido comprobar, descartar la hipótesis planteada.

La mayor parte de colaboradores de la institución Aida León de Rodríguez Lara no muestran la presencia de un bajo rendimiento en las funciones realizadas ni un alto nivel de estrés laboral en el cumplimiento de sus funciones esto nos lleva a persuadir la capacidad que tiene para desarrollar sus funciones correctamente.

Los colaboradores de la institución que presentan bajo rendimiento y alto nivel de estrés en el cumplimiento de sus funciones, los principales problemas son la falta de apoyo por parte de la institución, falta de tiempo por visitas más frecuentes de pacientes a la institución, como consecuencia de estos factores los colaboradores de la institución se sienten desgastados físicamente y mentalmente.

En lo personal el factor que les provoca estrés son las demandas del propio trabajo y falta de reconocimiento; las consecuencias que provocan en los colaboradores son perder la línea del pensamiento sobre el cual se analizan los efectos positivos del estrés sobre la vida de la persona.

De esta manera con la ayuda de la encuesta se ha podido corroborar e indagar más a profundidad las respuestas dadas, sin embargo, se halló en la encuesta que por lo general los trabajadores pudieron responder todo lo que ellos consideran oportuno, dieron a conocer que entre las principales causas para que experimenten ciertos niveles de estrés son.

- Falta de tiempo para realizar actividades familiares, laborales y personales.
- Actividades bajo presión (Especialistas que trabajan con casos COVID-19)
- Falta de comunicación laboral
- Actividades imprevistas.

- Falta de integración

Se pudo conocer que su excelente desempeño ha demostrado el trabajo adecuado y bueno que existe en la institución.

Recomendaciones:

El Hospital Aida León De Rodríguez Lara, debe implementar políticas institucionales de promoción y bienestar del trabajador a través de: planes, programas, y proyectos socioeducativos e integración para fortalecer y promover; mediante las funciones de educación social, promoción social, gestión y gerencia social.

Desde la intervención profesional del Trabajador Social, mediante la función de asistencia social; se debe implementar programas de orientación laboral, consejería laboral, terapia familiar y atención individual; a través de equipos multidisciplinarios.

Debe considerar en su Plan de Estudios, materias relacionadas al desarrollo de Recursos Humanos y Bienestar del Personal, Así mismo se debe considerar la especialidad de Intervención del Trabajo Social en el desarrollo de Recursos humanos.

-Fortalecer el trabajo en equipo, mejoramiento de las relaciones interpersonales, integración grupal, fortalecimiento del liderazgo y comunicación asertiva.

-Los colaboradores perciben que existe una buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas, se preocupan por su actividad y se entregan a ella, existe variedad, cambios y nuevos enfoques organizacionales.

-Dar seguimiento a los médicos internos que actualmente se están integrando al Hospital, a las que se encuentran pendientes en su proceso y dar atención al personal que así lo solicite.

-Realizar programas de talleres vivenciales con los siguientes temas, relaciones humanas, comunicación asertiva e integración de equipos de trabajo., realizar campañas de salud mental, manejo del estrés al personal que requiere apoyo.

- Desarrollar programas de capacitación virtuales para el manejo del estrés laboral, dirigidos a todos los colaboradores de la institución de acuerdo al desarrollo organizacional, crecimiento que

el crecimiento que la organización vaya adquiriendo con el fin de que sientan seguros y confiados con la realización de sus labores.

- Revisar que las funciones de los colaboradores, sean equitativas y no se genere carga laboral y en cumplimiento a lo establecido por el Ministerio del Trabajo y Loep.

10. Cronograma de actividades:

#	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Construir el marco teórico, estructura de contenidos que sustente las variables de objeto de estudio	■	■	■	■																				
2	Identificar/Calcular unidad de análisis/población/muestra				■	■	■	■	■																
3	Diseñar instrumentos de recolección datos (cuantitativo/).								■	■	■	■	■												
4	Aplicar el instrumento y Recolectar los datos/información												■	■	■	■	■								
5	Procesar, analizar e interpretar los datos/información																■	■	■	■	■	■	■		
6	Presentar a directores el documento final corregido para revisión final																				■	■	■		
7	Sensibilización y socialización del proyecto de investigación																						■		
8	Informe Final																							■	
9	Sustentación																								■

11. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Justificación
Valor de tesis	1	200	200,00	Costo del mercado
Transporte	10	100	60,00	Traslado para ir a la Institución.
Servicio de internet.	3	38	120,00	Pago para mantener el servicio de internet.
Impresiones	100	0.10	80,00	Presentación de tesis
Empastado del documento final	1	10	15,00	Presentación de la tesis
Otros gastos	-	-	20,00	
TOTAL			495,00	

12. Referencias:

- Alcaraz, R. (2007). Calidad de vida y estrés laboral. *Revista internacional de ciencias del deporte*, 6 (77) pp 63- 77.
- Chiavenato, I (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: 5ta. Ed. McGraw Hill.
- Corbin, J. (2018). *Las 5 fases del estrés (y cómo combatirlas)*. Obtenido de Psicología y Mente : <https://psicologiamente.com/clinica/fases-del-estres>
- Corredor. (19 de Noviembre de 2018). *Diferencias entre estrés, eustrés y distrés*. Obtenido de Psicoactiva mujer hoy. com: <https://www.psicoactiva.com/blog/diferencia-entre-estres-eustres-y-distres/>
- Coulter, (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Charria, V. (2017). El estrés laboral en personal asistencial de la salud. *Universidad y salud*, 20 (1) p. 44.
- Davis, K y Wnewetrom, J (1991). *El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México. Editorial McGraw Hill.
- Espinoza, A, Pernas, I , Gonzales , R . (2018). Consideraciones teóricas y prácticas del comportamiento. *Humanísticas* 18(3). pp 167 – 717.
- Fernández, J. (2019). *Libérate del estrés: Claves para reconocer los síntomas y aprender a manejarlos*. Madrid, España: RBA Libros.
- Gallardo, R, Carmona, M, Novales, M. (2010). *Impacto de las relaciones*

- interpersonales en la satisfacción laboral general*. Universidad de Concepción, 16(2), pp – 193 -202.
- Izquierdo, F. (2001). *Consecuencias del estrés de rol*. Medicina de Seguridad del Trabajo, 57(255), pp – 2.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Madrid, España: Lex Nova.
- Leka, S, Griffiths, A, Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Catalogación por la biblioteca de OMS.
- Naranjo, M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo*. Revista Educación, 33 (2) pp 171 – 190.
- Oblitas. (2017). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: 4a ed. Cengage Learning .
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2004). *La organización del trabajo y estrés*; recuperado de:https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Reina, A. M., García, S. L., Rodríguez, S. L., Palacio, .-J., Gamero, R., Velasco, C....Sancho, F. V. (2007). *Auxiliares de Enfermería de la Diputación de Granada*. Barcelona, España: Editorial MAD S.L.
- Ramos. (2017). *Riesgos psicosociales y y organización de la empresa* . Cizur Menor

(Navarra) : Arazandi .

Valdivieso, I. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento del estrés en los alumnos de la Universidad Técnica de Manabí.*

Revista Caribeña de ciencias sociales, ISSN: 2254-7630 pp 23-40.

13. Anexos.

Perceived Stress Scale (PSS) de Cohen

Este cuestionario fue modificado para fines investigativos, para la respectiva medición del estrés laboral en el hospital Aida León Rodríguez Lara en Cuenca- Girón.

Por esta razón le agradeceríamos rellenar esta encuesta. Todas las respuestas, así como la encuesta en general tendrán el carácter de anónimas. La información recogida será estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación académica. De antemano gracias por su valiosa colaboración.

Edad		Género		Tiempo que labora en la institución	
20 a 30 años	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
31 a 40 años	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	1 a 6 años	<input type="checkbox"/>
Más de 40 años	<input type="checkbox"/>			Más de 7 años	<input type="checkbox"/>
Estado civil		Nivel de estudios		Área de profesión	
Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>		
Casado/a	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>		
Divorciado/a	<input type="checkbox"/>	Grado	<input type="checkbox"/>		
Viudo/a	<input type="checkbox"/>	Post Grado	<input type="checkbox"/>		

Instrucciones

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo

Numerales

PREGUNTAS

	0	1	2	3	4
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?					
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?					
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					