



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN

MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL
ESTRÉS EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL
SAN JUAN RIOBAMBA.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en Seguridad,
Salud e Higiene Industrial

Autor

Ing. Zúñiga Zúñiga Cristian Jesús

Tutor

PhD. Escudero Villa Pedro Fernando

AMBATO– ECUADOR

2025

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Cristian Jesús Zúñiga Zúñiga, declaro ser autor del Trabajo Titulación con el nombre “Implementación de un protocolo para el manejo del estrés en el área médica de emergencias del Hospital San Juan Riobamba”, como requisito para optar al grado de magister y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 22 días del mes de enero del 2025 firmo conforme:

Autor: Cristian Jesús Zúñiga Zúñiga

Firma:

Número de Cédula: 060411277-1

Dirección: Chimborazo, Riobamba, Veloz, San Rafael.

Correo Electrónico: crisszu84@gmail.com

Teléfono: 0988453268

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL ÁREA MÉDICA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN RIOBAMBA” presentado por Zúñiga Zúñiga Cristian Jesús, para optar por el Título de Magister en seguridad, salud e higiene industrial.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Examinador que se designe.

Ambato, 17 de enero del 2025

.....

PhD. Escudero Villa Pedro Fernando

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en seguridad, salud e higiene industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 22 de enero del 2025

.....

Cristian Jesús Zúñiga Zúñiga

06041277-1

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL ÁREA MÉDICA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN RIOBAMBA, previo a la obtención del Título Magister en seguridad, salud e higiene industrial., reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo Titulación.

Ambato, 17 de enero del 2025

.....

Mgtr. JOSÉ MAURICIO SALAS MONTEROS
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

.....

PhD. CÉSAR JOSÉ D POOL FERNÁNDEZ
VOCAL DE TRIBUNAL

.....

PhD. ESCUDERO VILLA PEDRO FERNANDO
VOCAL DE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Lo dedico a mis queridos padres, como homenaje por darme el ejemplo de superación y humildad, quienes me respaldaron durante toda mi vida estudiantil, con todo mi cariño a mis hermanas quienes con su apoyo incondicional siempre me inspiran a seguir adelante. El presente proyecto de titulación se lo dedico a mi hermana Dayana que desde el cielo me cuida y a Gabriela con toda mi estima por su apoyo emocional y confianza que me brindó para ponerme de pie. A toda mi familia, quienes con su apoyo moral y profesional han sabido guiarme.

Jesús Zúñiga.

AGRADECIMIENTO

Al término de este proyecto de titulación agradecemos a la Universidad Tecnológica Indoamérica que viene contribuyendo a la formación de la juventud, a los docentes de la maestría en seguridad, salud e higiene industrial quienes fueron nuestra guía para emprender un futuro mejor, por medio de sus conocimientos que supieron compartirnos, sus experiencias que hicieron conocer más a fondo la realidad en que vivimos y poder enfrentarnos como profesionales.

Agradecimiento de manera especial al Doctor Pedro Escudero quien supo guiar y dirigir acertadamente esta tesis, y así poder culminar con éxito el presente trabajo de titulación, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional en el transcurso de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	4
APROBACIÓN DE LECTORES.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....	18
Introducción.....	18
Problematización.....	19
Antecedentes.....	21
Justificación.....	22
Objetivo general.....	23
Objetivos Específicos.....	23
CAPITULO II INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	24
Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	24
Ubicación.....	24
Servicios que ofrece.....	25
Organigrama estructural.....	26
Área de Emergencia.....	26
Proceso de atención en el área de emergencia.....	27
Análisis de la situación de estrés.....	28
Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud.....	29
Diagnóstico de la situación actual.....	33
Área de estudio.....	33
Encuesta para análisis de situación actual.....	33
Modelo operativo.....	68
Desarrollo del modelo operativo.....	68
Variables del estudio.....	71
CAPÍTULO III PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS.....	73
Presentación de la propuesta.....	73

Resultados esperados	74
Análisis de costos	83
CAPITULO IV EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA Y RESULTADOS	
OBTENIDOS	84
POS TEST tras aplicación del protocolo del manejo de estrés	95
Encuesta posterior a la aplicación del protocolo	95
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	159
Bibliografía	163
Anexos	166

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala Likert del inventario de estrés de Wolfgang.....	29
Tabla 2. Dimensiones con sus respectivos ítems del Inventario de estrés de Wolfgang.....	31
Tabla 3. Escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de estrés de Wolfgang	32
Tabla 4. Escala Global del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de estrés de Wolfgang.....	32
Tabla 5. Edad de los encuestados.....	35
Tabla 6. Ocupación de los encuestados.....	36
Tabla 7. Tiempo de servicio.....	36
Tabla 8. Horario de los trabajadores	37
Tabla 9. Desviación estándar y análisis de los resultados obtenidos	63
Tabla 10. Operacionalización de variables independientes	72
Tabla 11. Operacionalización de variables dependientes.....	72
Tabla 12. Cronograma de actividades	81
Tabla 13. Costos de implementación de propuesta.....	83
Tabla 14. Planificación de actividades establecidos en el protocolo clase 2	88
Tabla 15. Planificación de actividades establecidos en el protocolo clase 1	92
Tabla 19 Resultados de la pregunta 1.....	95
Tabla 20 Resultados de la pregunta 2.....	97
Tabla 21 Resultados de la pregunta 3.....	98
Tabla 22 Resultados de la pregunta 4.....	100
Tabla 23 Resultados de la Pregunta 5	101
Tabla 24 Resultados de la pregunta 6.....	102
Tabla 25 Resultados de la pregunta 7.....	104
Tabla 26 Resultados de la pregunta 8.....	106
Tabla 27 Resultados de la pregunta 9.....	107
Tabla 28 Resultados de la pregunta 10.....	109
Tabla 29 Resultados de la pregunta 11.....	110
Tabla 30 Resultados de la pregunta 12.....	112
Tabla 31 Resultados de la pregunta 13.....	114

Tabla 32 Resultados de la pregunta 14.....	116
Tabla 33 Resultados de la pregunta 15.....	117
Tabla 34 Resultados de la pregunta 16.....	119
Tabla 35 Resultados de la pregunta 17.....	120
Tabla 36 Resultados de la pregunta 18.....	122
Tabla 37 Resultados de la pregunta 19.....	123
Tabla 38 Resultados de la pregunta 20.....	125
Tabla 39 Resultados de la pregunta 21.....	126
Tabla 40 Resultados de la Pregunta 22	128
Tabla 41 Resultados de la Pregunta 23	129
Tabla 42 Resultados de la Pregunta 24	131
Tabla 43 Resultados de la Pregunta 25	132
Tabla 44 Resultados de la Pregunta 26	134
Tabla 45 Resultados de la Pregunta 27	135
Tabla 46 Resultados de la Pregunta 28	137
Tabla 47 Resultados de la Pregunta 29	139
Tabla 48 Resultados de la Pregunta 30	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelo Operativo	68
--	-----------

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Ubicación del Hospital San Juan.....	25
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Organigrama estructural del Hospital de Especialidades San Juan....	166
Anexo 2. Instrumento de investigación	167
Anexo 3. Implementación del protocolo.....	170
Anexo 4. Implementación del protocolo.....	170
Anexo 5. Explicación del protocolo.....	171
Anexo 6. Grupo de trabajo.....	171

UNIVERSIDAD A INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN

MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL

TEMA: IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL SAN JUAN RIOBAMBA.

AUTOR: Zúñiga Zúñiga Cristian Jesús

TUTOR: PhD. Escudero Villa Pedro Fernando

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se llevó a cabo en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba y examinó la efectividad de la implementación de un protocolo de manejo del estrés con el fin de mejorar el bienestar del personal del área médica. Para este trabajo se realizó la implementación de un protocolo de seguridad, para este análisis se obtuvo datos del diagnóstico del estado del personal, para lo cual se hizo una evaluación y en base a los resultados se plantearon las soluciones en cuanto a la gestión del estrés entre el personal del área médica, aunque siguen existiendo problemas con la falta de personal y la subutilización de habilidades. Los resultados de los exámenes previos antes de la implementación del protocolo mostraron altos niveles de estrés, principalmente debido a la carga de trabajo intensa y la presión continua en situaciones de emergencia. Posteriormente, el post-test reveló una disminución en la percepción de estrés, lo que indica que los empleados no se sentían abrumados por la carga de trabajo. Sin embargo, se enfatizó la importancia de mejorar aspectos como el soporte emocional y psicológico, así como la utilización adecuada de las habilidades del personal, para abordar completamente el estrés laboral. El estudio encontró que, aunque el protocolo ayudó a reducir algunos aspectos del estrés laboral, su eficacia está limitada por problemas estructurales y de recursos humanos que aún necesitan ser

abordados. Los resultados indican que ha habido una mejora general en la gestión del estrés entre el personal. La reducción en la frecuencia con la que los colaboradores reportan sentirse abrumados por la carga de trabajo sugiere que el protocolo ha ayudado en aliviar algunas de las presiones diarias que enfrentan los trabajadores en un entorno de alta demanda como es el área de emergencias médicas. Esto demuestra lo crucial que es adoptar un enfoque más integral y duradero en la gestión del estrés que aborde tanto las causas subyacentes como los síntomas para garantizar un entorno de trabajo saludable y una atención médica de alta calidad.

DESCRIPTORES: Bienestar del personal, Gestión de emergencias, Manejo del estrés, Salud ocupacional

ABSTRACT

TOPIC: IMPLEMENTATION OF A PROTOCOL FOR STRESS MANAGEMENT IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF SAN JUAN RIOBAMBA HOSPITAL

This study, conducted in the emergency department of San Juan Riobamba Hospital, examined the effectiveness of implementing a stress management protocol to improve the well-being of the medical emergency staff. The project involved the implementation of a safety protocol, with an analysis based on data obtained from an initial assessment of the staff's condition. An evaluation was conducted, and solutions were proposed to address stress management among the medical staff. However, issues such as understaffing and underutilization of skills persist. The results of pre-implementation tests revealed high-stress levels, primarily due to intense workloads and continuous pressure in emergencies. Post-implementation tests indicated a reduction in perceived stress levels, suggesting that employees no longer felt overwhelmed by their workload. Nevertheless, the study emphasized the importance of improving emotional and psychological support and properly utilizing staff skills to address workplace stress fully. The study found that while the protocol helped reduce some aspects of occupational stress, its effectiveness is limited by structural and human resource challenges that still need to be addressed. The results indicate a general improvement in stress management among the staff. The reduction in the frequency with which staff members report feeling overwhelmed by their workload suggests that the protocol has helped alleviate some of the daily pressures workers face in a high-demand environment such as the medical emergency department. This underscores the critical importance of adopting a more comprehensive and sustainable approach to stress management that addresses both underlying causes and symptoms to ensure a healthy work environment and high-quality patient care.

Keywords: emergency management, occupational health, staff well-being, stress management.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción

La evaluación del riesgo por estrés en el área médica es un tema importante de abordarlo, ya que este puede llegar a afectar la salud y el bienestar físico y mental de los profesionales de la salud. En particular, el área de emergencia en un subcentro de salud es una de las áreas más críticas, ya que los trabajadores se enfrentan a situaciones muy estresantes y emocionalmente desafiantes a diario, por ejemplo, el hecho de tener una carga de trabajo intensa, la toma de decisiones difíciles, la interacción con pacientes y familias en momentos de crisis y la presión por brindar atención médica de alta calidad (Moncada et al., 2021).

El área de emergencia del hospital San Juan es conocida por su gran carga de trabajo, por lo tanto, el nivel de estrés se identifica como un aspecto crítico que hay que evaluar. Debido a la gran disponibilidad de actividad en esta área, es fundamental realizar una evaluación del riesgo de estrés en los médicos y enfermeras de la salud para poder identificar los factores que pueden estar contribuyendo a la aparición del estrés y tomar medidas preventivas para garantizar la salud y el bienestar del área médica.

En este contexto, la evaluación del riesgo de estrés en el Hospital San Juan puede ser abordada desde diversas perspectivas, como la evaluación de los factores psicosociales, las condiciones laborales y las características personales de los trabajadores de la salud. Una evaluación exhaustiva de estos factores puede proporcionar información valiosa para el desarrollo de estrategias de prevención y gestión del estrés, así como para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores de la salud.

Por esa razón es importante conocer sobre la evaluación del riesgo de estrés en el área médica de emergencia en el Hospital San Juan es un tema importante y relevante debido a la naturaleza del trabajo y las situaciones emocionales, dicha evaluación exhaustiva puede determinar los factores de riesgo y la implementación de programas de intervención personalizados pueden contribuir significativamente

a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores de la salud, así como a garantizar la prestación de servicios de salud de calidad a la población.

Problematización

En el contexto actual de los servicios de salud, especialmente en entornos de emergencias médicas, el estrés se ha convertido en un factor significativo que puede influir en la calidad del cuidado brindado a los pacientes y en el bienestar de los profesionales de la salud. El Hospital San Juan en Riobamba, al igual que muchas otras instituciones médicas, se enfrenta a desafíos sustanciales en términos de la gestión efectiva del estrés en el área de emergencias.

La atención médica de emergencia es intrínsecamente demandante, caracterizada por la presión temporal, la toma de decisiones críticas y la exposición a situaciones traumáticas. Los profesionales de la salud en este entorno enfrentan una carga emocional y cognitiva significativa, lo que puede dar lugar a la fatiga, la disminución de la calidad de la toma de decisiones y la disminución del rendimiento general. A pesar de la relevancia evidente de abordar el estrés en el área de emergencias médicas, es posible que las estrategias y protocolos existentes en el hospital San Juan no sean suficientes o estén debidamente estructurados para manejar de manera efectiva esta problemática.

Esta problematización pone de manifiesto la necesidad de investigar y desarrollar un protocolo específico para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas de dicho subcentro de salud. Dicho protocolo debería estar diseñado no solo para mitigar los efectos negativos del estrés en el personal médico y de enfermería, sino también para garantizar que el nivel de atención brindado a los pacientes no se vea comprometido en situaciones de alta presión. Además, la implementación de dicho protocolo podría influir en la percepción general del subcentro de salud por parte de la comunidad, ya que un enfoque sólido en el bienestar de los profesionales de la salud y en la excelencia en la atención de emergencia podría mejorar la confianza en los servicios médicos locales.

La problemática de la implementación de un protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan en Riobamba refleja una serie

de desafíos multidimensionales que afectan tanto a los profesionales de la salud como a la calidad de la atención brindada a los pacientes en situaciones críticas. Esta caracterización se basa en una comprensión profunda de los aspectos centrales que contribuyen a la complejidad de la situación:

Ambiente de Alta Presión: El área de emergencias médicas se caracteriza por la imprevisibilidad y la urgencia de las situaciones que requieren atención médica inmediata. Los profesionales de la salud se enfrentan a condiciones de alta presión, donde las decisiones deben tomarse rápidamente y en muchos casos con información limitada.

Exposición a Situaciones Traumáticas: Los médicos y el personal de enfermería en el área de emergencias a menudo están expuestos a situaciones traumáticas, como accidentes graves, heridas traumáticas y casos de vida o muerte. Esta exposición puede tener un impacto emocional significativo en el bienestar psicológico de los profesionales.

Fatiga y Carga de Trabajo: La naturaleza demandante de la atención de emergencia puede llevar a largas horas de trabajo, turnos irregulares y falta de descanso adecuado. Esta carga de trabajo prolongada y agotadora puede aumentar la fatiga física y mental, lo que a su vez afecta la toma de decisiones y la concentración.

Comunicación y Coordinación: La comunicación efectiva y la coordinación son esenciales en el entorno de emergencias. La falta de una comunicación fluida y una coordinación precisa entre los miembros del equipo pueden aumentar el estrés y la incertidumbre durante situaciones críticas.

Impacto en la Calidad de Atención: El estrés no gestionado puede influir negativamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes. La disminución de la claridad mental y la empatía, así como la posible falta de enfoque debido al estrés, podrían afectar la toma de decisiones médicas y la ejecución de procedimientos críticos.

Bienestar del Personal de Salud: El estrés crónico puede tener efectos perjudiciales en la salud física y mental de los profesionales de la salud. El agotamiento, la ansiedad y la falta de satisfacción en el trabajo son posibles consecuencias que pueden llevar al deterioro del bienestar general del personal.

Repercusiones en la Imagen Institucional: La falta de un enfoque integral en el manejo del estrés y la atención al bienestar de los profesionales de la salud podría influir en la percepción de la comunidad sobre la calidad de los servicios médicos prestados por el hospital San Juan.

Antecedentes

La evaluación del riesgo de estrés en un área médica de emergencia en un subcentro de salud es un tema que ha sido objeto de investigación en diferentes partes del mundo debido a la importancia de garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores de la salud, así como a la necesidad de proporcionar servicios de salud de calidad a la población.

En la última década, varios estudios han investigado los factores de riesgo de estrés en el área médica de emergencia y quemados, y han identificado diferentes factores que pueden contribuir a la aparición del estrés, como la carga de trabajo, la presión temporal, la carga emocional y la falta de recursos o equipo médico adecuado (Quispe, 2020).

Además, otro estudio realizado en 2017 en un hospital de Brasil encontró que la falta de apoyo social y el aislamiento laboral eran factores de riesgo importantes para la aparición del estrés en los trabajadores de la salud (Delgado & Macías, 2020).

Un estudio llevado a cabo en 2019 en un hospital de Argentina evaluó los niveles de estrés en los trabajadores de la salud en el área de emergencia y encontró que los factores de riesgo más relevantes para la aparición del estrés fueron la sobrecarga laboral, la falta de descanso adecuado, la exposición a situaciones violentas (Roque, 2021).

Un estudio llevado a cabo en 2017 en un hospital de España evaluó los niveles de estrés en los trabajadores de la salud en el área de emergencia y encontró que los factores de riesgo más relevantes para la aparición del estrés eran la carga de trabajo, la presión temporal, la falta de apoyo social y la falta de reconocimiento (Prieto et al., 2020).

En Ecuador, un estudio llevado a cabo en 2020 en un hospital de Quito evaluó los niveles de estrés en los trabajadores de la salud en el área de emergencia y encontró que el 80% de los trabajadores presentaba niveles moderados o altos de estrés. Los factores de riesgo identificados en este estudio incluyeron la carga de trabajo, la falta de recursos y equipo médico adecuado, la falta de apoyo social y la falta de capacitación y entrenamiento (Cifuentes & Escobar, 2021).

En el contexto del Hospital San Juan de Riobamba, no se han encontrado estudios específicos sobre la evaluación del riesgo de estrés en el área médica de emergencia. Sin embargo, debido a la naturaleza del trabajo en esta área y las situaciones emocionalmente desafiantes a las que se enfrentan los trabajadores de la salud, es importante realizar una evaluación del riesgo de estrés para identificar los factores que pueden estar contribuyendo a la aparición del estrés y tomar medidas preventivas para garantizar la salud y el bienestar del personal médico.

Justificación

La evaluación del riesgo de estrés en un área médica como la de emergencia es un tema de suma importancia debido a la naturaleza del trabajo y las situaciones emocionalmente desafiantes a las que se enfrentan los trabajadores de la salud en esta área. El estrés puede afectar negativamente la salud física y mental de los trabajadores de la salud, lo que puede afectar su capacidad para prestar servicios de salud de calidad a la población.

Además, los trabajadores de la salud en el área de emergencia se enfrentan a situaciones altamente estresantes y emocionales, como el manejo de pacientes críticos, la toma de decisiones rápidas y la exposición a situaciones violentas, la evaluación del riesgo de estrés en el área médica de emergencia permite identificar los factores de riesgo asociados a la aparición del estrés en los trabajadores de la salud y tomar medidas preventivas para garantizar su salud y bienestar.

La línea de investigación es en Salud y seguridad en el trabajo. Esta línea de investigación se centra en el estudio y aplicación de enfoques y metodologías para la promoción y prevención de riesgos laborales en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo. Se abordan temas como la evaluación y prevención de riesgos

laborales, la promoción de ambientes laborales saludables y seguros, y el estudio de factores psicosociales y ergonómicos en el ámbito laboral y la sub línea es en evaluación y prevención de riesgos laborales, promoción de ambientes laborales saludables, seguros y estudio de factores psicosociales y ergonómicos en el ámbito laboral.

Objetivo general

Implementar un protocolo para el manejo del estrés en el área de Emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgos que producen estrés en el área médica que podrían ser peligrosos para la salud y seguridad en el hospital.
- Desarrollar un protocolo para la reducción del riesgo de estrés en el hospital
- Evaluar el protocolo para la reducción del riesgo de estrés en el área de emergencias médicas del hospital.

CAPITULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

En 1977, los médicos Dr. Diego Torres, Dr. Alberto Gallegos, Dr. Jorge Lara, Dr. Jorge Mejía, Dr. Ángel de la Cruz, ponen a disposición de la ciudad el Centro Médico Riobamba, ubicado en las calles Guayaquil y Carabobo, en donde se realiza atención médica en lo que respecta a consulta externa exclusivamente. En 1984, este grupo de profesionales se unen a los Doctores Cornelio Jara, Vinicio Moreno y Marco Donoso y conforman la Clínica de Especialidades San Juan, Compañía Limitada, lográndose un crecimiento y desarrollo institucional y eficiente servicio a la comunidad, en base al profesionalismo, capacidad científica y fundamentalmente un profundo sentido de ética. La Junta General de Accionistas de CLINISAJ, Compañía Limitada, decide nombrar Gerente al Dr. Diego Torres y se le solicita realizar todas las gestiones tendientes a la adquisición de un terreno y la construcción de su propio edificio. Esta meta se cumple y procede a fundar el Hospital de Especialidades San Juan el 18 de abril de 1997, con el aporte importante de nuevos socios y no médicos que en la actualidad llegan al número 91 (Santos Jiménez, 2018).

Ubicación

El Hospital San Juan está ubicado estratégicamente en la Av. Av. Veloz y Autachi 060102, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, como se muestra en la Imagen 1. Esta ubicación estratégica permite que la institución brinde sus servicios médicos de manera directa a la población que reside en la zona centro de la ciudad.

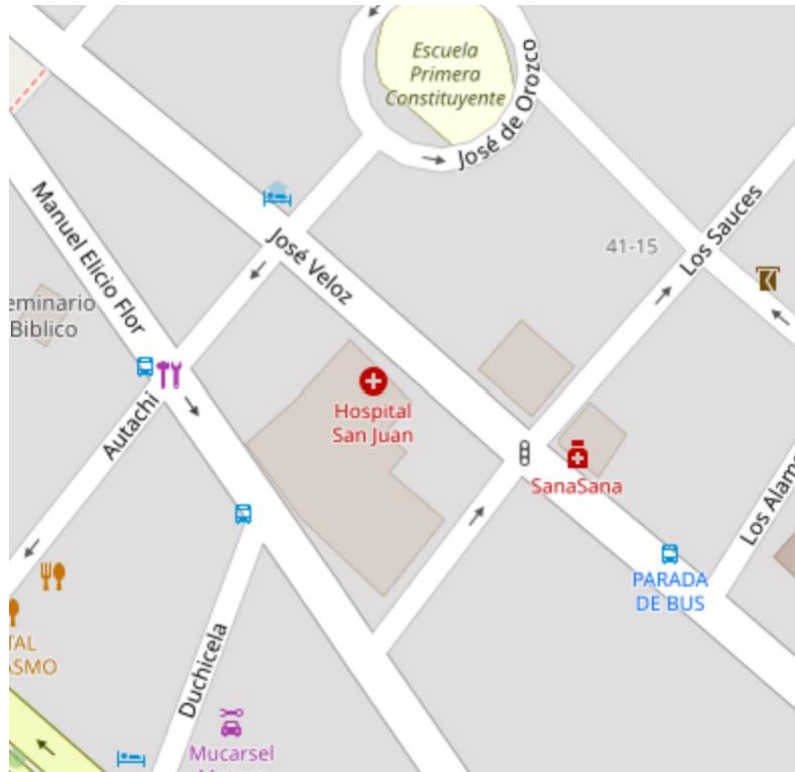


Imagen 1. Ubicación del Hospital San Juan

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Servicios que ofrece

En el Hospital San Juan se encuentran diversos servicios que cumplen funciones específicas para brindar una atención integral a los pacientes (Santos Jiménez, 2018). Se detallan los principales servicios presentes en dicha institución.

- 42 Médicos especialistas y generales, 2 odontólogos.
- 2 Nutricionistas, dietas personalizadas.
- Adicionalmente ofrece parqueo privado para 30 vehículos.
- Ambulancia totalmente equipada las 24 horas.
- Farmacia al público con atención permanente, con el 10% de descuento.
- El servicio de emergencia cuenta con:

- Jefe de Guardia.
- Médico Residente.
- Especialistas de llamada.
- Personal de enfermería.
- Fisioterapeuta.
- Laboratorio.
- Tomografía axial computarizada.
- Radiología General.
- Ultrasonografía equipada con transductor vaginal.
- Guardianía privada las 24 horas.

Organigrama estructural

En el anexo 1 se muestra el organigrama estructural del Hospital de Especialidades San Juan (Santos Jiménez, 2018).

De todos los servicios que el hospital ofrece, el presente estudio pone énfasis en el área de emergencia.

Área de Emergencia

El servicio de emergencia actúa como eje central en la gestión de casos críticos, ofreciendo una respuesta inmediata y eficaz ante las urgencias médicas. Su integración con los demás servicios hospitalarios y su dotación de recursos especializados enfatizan la relevancia de esta área, la cual ha sido seleccionada como el foco principal de estudio y desarrollo en el presente trabajo.

La estructura física y organizacional está definida por:

Art. 52.- El Servicio de Consulta Externa y Emergencia está integrado por los Médicos jefes de Guardia, Médicos Residentes Tratantes y por los internos y Estudiantes de Medicina.

Art. 53.- El Servicio de consulta Externa y Emergencia tiene a su cargo: La Sala de Consulta Externa; Sala de Observación y las dependencias de Ambulancia y Atención Domiciliaria.

Proceso de atención en el área de emergencia

Según el médico técnico el proceso general para la atención a pacientes de emergencias médicas son:

1. **Evaluación inicial:** Cuando llega un paciente a la sala de emergencias, el personal médico debe realizar una evaluación inicial para determinar la gravedad de la situación. Esto implica verificar la conciencia, la respiración y la circulación (la ABC de la evaluación de trauma).
2. **Estabilización:** Una vez que se identifica una amenaza para la vida, se deben tomar medidas inmediatas para estabilizar al paciente. Esto puede incluir la administración de oxígeno, el control de hemorragias o la inmovilización de fracturas.
3. **Historial clínico:** Obtener información del paciente o de los testigos sobre la historia médica, alergias, medicamentos actuales y cualquier otra información relevante.
4. **Examen físico:** Realizar un examen físico completo para identificar lesiones o problemas médicos. Esto incluye la evaluación de signos vitales como la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la temperatura.
5. **Estudios diagnósticos:** Según la situación, pueden ser necesarios estudios como radiografías, análisis de sangre, tomografías computarizadas, etc., para obtener un diagnóstico preciso.
6. **Tratamiento:** Una vez que se ha realizado el diagnóstico, se procede al tratamiento adecuado. Esto puede incluir la administración de medicamentos, procedimientos médicos o cirugía.
7. **Monitoreo continuo:** Se monitorea constantemente al paciente para asegurarse de que esté respondiendo al tratamiento y para detectar cualquier cambio en su condición.
8. **Comunicación:** Mantener una comunicación constante con el paciente y su familia para informarles sobre su condición y el plan de tratamiento.

9. **Coordinación:** Trabajar en equipo con otros profesionales de la salud, como enfermeras, técnicos y especialistas, para brindar la mejor atención posible.
10. **Seguimiento:** Después de estabilizar al paciente, se puede requerir seguimiento médico o derivación a un especialista para continuar con la atención adecuada.

Análisis de la situación de estrés

El estrés en el trabajo surge como una reacción psicofisiológica frente a factores de riesgo psicosocial. Es frecuentemente reconocido como un patrón de respuestas físicas, psicológicas y sociales a exigencias externas, sobrepasando la capacidad de respuesta del individuo (Prieto y otros, 2020).

Existen varios instrumentos estandarizados ampliamente reconocidos para la evaluación del estrés, cada uno diseñado para medir diferentes aspectos y respuestas. A continuación, se citan algunos de ellos.

Inventario de Estrés Percibido (PSS): El Perceived Stress Scale (PSS) es quizás el test más clásico y ampliamente utilizado para medir la percepción del estrés. Desarrollado por Cohen, Kamarck y Mermelstein, este cuestionario se basa en la idea de que la evaluación que hace una persona de los eventos estresantes es más importante que los eventos en sí. Evalúa el grado en que las situaciones en la vida de una persona son evaluadas como estresantes (Santos-Ruiz y otros, 2019).

Escala de Ansiedad y Estrés de Lovibond (DASS): La Depression Anxiety Stress Scales (DASS) es una herramienta que mide la presencia de síntomas de depresión, ansiedad y estrés. Fue desarrollada por Lovibond y Lovibond y es única porque proporciona una escala separada para cada una de estas tres emociones negativas, aunque están interrelacionadas (Antúnez & Vinet, 2012).

Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek (JCQ): El Job Content Questionnaire (JCQ) es un instrumento específico para medir el estrés laboral. Fue desarrollado por Karasek en el marco del modelo demandas-control, el cual sostiene que la

combinación de altas demandas laborales y bajo control es particularmente estresante (Suárez y otros, 2013).

Escala de Estrés de Eventos de Vida (LES): La Life Events Scale evalúa el estrés relacionado con eventos significativos de la vida, tanto positivos como negativos. Los eventos son ponderados en función de su impacto percibido y pueden ser personalizados o estandarizados, dependiendo de la versión del instrumento (Osorio & Niño, 2017).

Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS): Aunque menos conocido en la población general, el IEPS es un instrumento especializado utilizado para medir el estrés específicamente en profesionales de la salud. Este test considera las particularidades del entorno clínico y las demandas únicas que enfrentan estos profesionales (Roque, 2021).

Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud

Para la evaluación del nivel de estrés en los profesionales de la salud, se empleó el Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS), el cual fue desarrollado por Wolfgang en 1988. Este instrumento se enfoca específicamente en medir el estrés laboral en dicho grupo de trabajadores (Fuentes Mejia, 2019).

El IEPS utiliza un formato de respuesta basado en una escala Likert de 5 dimensiones. Consiste en un cuestionario compuesto por 30 ítems que exploran diversas fuentes de estrés que afectan a los profesionales de la salud. Cada ítem se puntúa en una escala del 0 a los 4 puntos, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. *Escala Likert del inventario de estrés de Wolfgang*

Escala Likert	Escala numérica
Nunca	0
Rara vez	1
Ocasionalmente	2
Frecuentemente	3
Muy frecuentemente	4

Fuente: Mamani Vargas (2020)

Fuentes Mejia, (2019) consideró como investigación situaciones laborales estresantes compartidas por diversos profesionales de la salud y, al mismo tiempo, comparó los niveles y fuentes de estrés experimentados por ellos. Como resultado, se lograron identificar cuatro factores relevantes relacionados con el estrés laboral, cada uno de ellos con características específicas:

Reconocimiento Profesional (RP): Esta dimensión se refiere al sentir que no se utilizan las habilidades al máximo, la falta de autonomía para tomar decisiones, la ausencia de retroalimentación, respeto o reconocimiento, y la insatisfacción con el pago recibido. Además, engloba la imposibilidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas. Se compone de 8 ítems (Fuentes Mejia, 2019).

Responsabilidad del Cuidado del Paciente (RC): Esta dimensión se centra en la preocupación por las necesidades emocionales de los pacientes, la responsabilidad por los resultados de su cuidado y la gestión de las dificultades que puedan surgir durante el proceso de atención. También incluye la posibilidad de discrepar sobre el tratamiento con otros profesionales de la salud. Se conforma por 7 ítems (Fuentes Mejia, 2019).

Conflictos de Trabajo (CT): Esta dimensión abarca los conflictos que pueden surgir con compañeros, supervisores y/o administradores. También incluye la falta de suficiente personal para afrontar la carga laboral, la presión por una cantidad excesiva de trabajo y las dificultades para conciliar las obligaciones laborales con las responsabilidades familiares. Se compone de 8 ítems (Fuentes Mejia, 2019).

Incertidumbre Profesional (IP): Esta dimensión se relaciona con la falta de preparación adecuada para enfrentar las necesidades de los pacientes y la insuficiente información sobre sus condiciones médicas. Asimismo, abarca las dificultades en el trato con los familiares de los pacientes y el temor a cometer errores en el tratamiento. Se conforma por 7 ítems (Fuentes Mejia, 2019).

En la 2 se especifica cada ítem de acuerdo a su respectiva dimensión, permitiendo una clara identificación y análisis de los factores de estrés laboral que afectan a los profesionales de la salud.

Tabla 2. Dimensiones con sus respectivos ítems del Inventario de estrés de Wolfgang

Dimensión	Ítems	Total ítems
Reconocimiento profesional (RP)	04, 08, 13, 20, 25, 26, 27, 29	8
Responsabilidad del cuidado del paciente (RC)	03, 06, 07, 12, 14, 16, 28	7
Conflictos de trabajo (CT)	01, 02, 09, 10, 15, 21, 22, 24	8
Incertidumbre profesional (IP)	05, 11, 17, 18, 19, 23, 30	7

Fuente: Mamani Vargas (2020).

Los valores de referencia se categorizan en escasos, leve, mediano y severo de acuerdo a sus dimensiones, estos se encuentran detallados en la 3 (Mamani Vargas, 2020).

El establecimiento de valores de referencia basados en las diferentes dimensiones permite una clasificación adecuada de los niveles de estrés experimentados por los individuos evaluados. Esto proporciona un marco de interpretación que facilita la identificación de aquellos casos que pueden requerir intervenciones o atención específica.

Tabla 3. Escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de estrés de Wolfgang

Dimensión	Sin estrés	Leve	Moderado	Severo
Reconocimiento profesional (RP)	0-7	8-15	16-23	24-32
Responsabilidad del cuidado del paciente (RC)	0-6	7-13	14-20	21-28
Conflictos de trabajo (CT)	0-7	8-15	16-23	24-32
Incertidumbre profesional (IP)	0-6	7-13	14-20	21-28

Fuente: Mamani Vargas (2020).

Para determinar el nivel de estrés laboral general, se realiza un cálculo sumando las calificaciones de todos los ítems del instrumento. Los puntajes obtenidos pueden variar en un rango de 0 a 120, y a medida que los puntajes aumentan, indican niveles más elevados de estrés laboral (Fuentes Mejia, 2019), como se evidencia en la Tabla 4.

Tabla 4. Escala Global del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de estrés de Wolfgang

Nivel de estrés	Escala
Sin estrés	0 - 29
Leve	30 - 59
Moderado	60 - 89
Severo	90 - 120

Fuente: Mamani Vargas (2020).

La utilización de un puntaje total para medir el estrés laboral general permite obtener una visión global del nivel de estrés que enfrenta una persona en su ambiente laboral.

Diagnóstico de la situación actual

Área de estudio

Área de estudio: Delimitación del objeto de estudio.

Dominio: Salud y sociedad.

Línea de investigación: Seguridad, salud laboral y ambiente

Campo: Ingeniería Industrial y producción

Área: Seguridad Industrial y Ambiente

Aspecto: Evaluación y prevención de riesgos laborales, la promoción de ambientes laborales saludables y seguros.

Objetivo: Estudiar los factores psicosociales y emocionales en el ámbito laboral.

Periodo de análisis: agosto 2023 – diciembre 2023

Encuesta para análisis de situación actual

El propósito de llevar a cabo una encuesta es para encontrar y evaluar las fuentes de estrés que afectan a los profesionales de la salud en este ambiente específico, ya que se busca recopilar información relevante sobre las diversas fuentes de estrés que los profesionales de la salud experimentan en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. Esto facilitará la creación y la adaptación de un protocolo efectivo para el manejo del estrés, lo que aumentará el bienestar y el rendimiento de los trabajadores en esta área fundamental.

Por otro lado, la población destinada para la aplicación de esta encuesta son los profesionales de la salud que trabajan en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. Esto incluye personal auxiliar, enfermeras, médicos y otros empleados relacionados con la atención de emergencias. Así también, el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba es el lugar donde se realiza la encuesta. Debido a la presión constante, la alta carga de trabajo y la

naturaleza crítica de las tareas realizadas, este ambiente es especialmente significativo para la investigación del estrés laboral.

Preguntas de la encuesta:

1. ¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes?
2. Tener conflictos con supervisores y/o administradores.
3. Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.
4. No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.
5. Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes
6. Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes
7. Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes
8. No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.
9. Tener conflictos con compañeros.
10. Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.
11. Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.
12. Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.
13. Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.
14. Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.
15. Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.
16. Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.

17. No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.
18. Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.
19. Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.
20. No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.
21. No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.
22. Sentir que el personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.
23. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.
24. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.
25. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.
26. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.
27. Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.
28. Preocuparse por los pacientes terminales.
29. No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.
30. Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.

Análisis por pregunta de la encuesta para medir el grado de estrés

Datos sociodemográficos

Tabla 5. *Edad de los encuestados*

Entre 20 y	Entre 30 y	Entre 40 y	De 50 o
29	39	49	más

Cantidad	21	13	5	6
%	47	29	11	13

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Interpretación

La Tabla 5 refleja la distribución de las edades de los encuestados en una encuesta. De los 45 participantes, la mayoría, 21 de ellos, están en el rango de edad de 20 a 29 años, lo que representa el 47% de los encuestados. Le siguen 13 encuestados en el rango de 30 a 39 años (29%), 5 encuestados entre 40 y 49 años (11%), y 6 encuestados de 50 años o más (13%).

Tabla 6. *Ocupación de los encuestados*

	Personal soporte al área de emergencias médicas	Enfermera	Médico
Cantidad	28	10	7
%	62	22	16

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Interpretación

La Tabla 6 presenta la distribución de los encuestados según su ocupación en el área de emergencias médicas. De los 45 encuestados, la mayoría, con un 62% (28 personas), son personal de soporte al área de emergencias médicas, seguidos por las enfermeras con un 22% (10 personas), y los médicos con un 16% (7 personas).

Tabla 7. *Tiempo de servicio*

	Menor de 1	De 1 a 5	Mayor de 5
Cantidad	11	19	15
%	24	42	33

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Interpretación

Esta tabla muestra una experiencia laboral predominantemente corta, el análisis de los resultados ofrece una perspectiva esencial sobre la composición del personal en el ámbito de las emergencias. La resiliencia y la competencia del equipo frente a

las exigencias extremas del ámbito de emergencias requieren políticas de capacitación y apoyo continuo, según esta configuración del personal.

Tabla 8. *Horario de los trabajadores*

	Horario rotativo	De 06h00 a 14h00	De 14h00 a 22h00	De 22h00 a 06h00
Cantidad	32	8	2	3
%	71	18	4	7

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Interpretación

Estos datos sugieren que la mayoría del personal encuestado tiene una experiencia moderada, con 1 a 5 años de trabajo en el área. Este es un hallazgo importante para el protocolo de manejo del estrés, ya que puede indicar que una proporción significativa de los trabajadores aún está en las etapas de adaptación a las demandas emocionales y físicas del trabajo en emergencias. Estos trabajadores podrían beneficiarse de estrategias de manejo del estrés que les ayuden a desarrollar resiliencia y habilidades de afrontamiento efectivas.

Preguntas de la encuesta

1. ¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes?

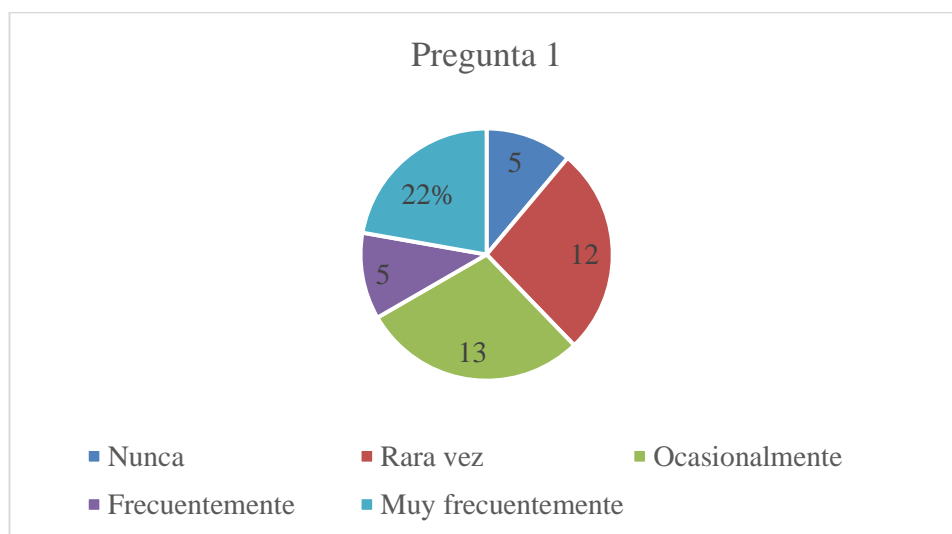


Figura 1. *Pregunta de las personas encuestadas*

Interpretación

Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores experimentan situaciones estresantes al menos ocasionalmente, con una proporción significativa que las encuentra muy frecuentemente.

2. Tener conflictos con supervisores y/o administradores.

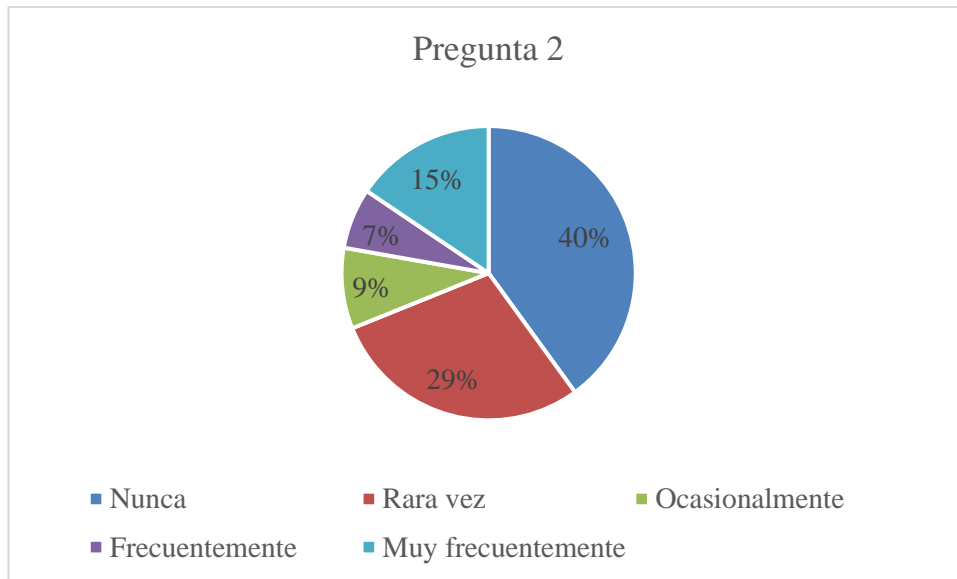


Figura 2. Pregunta 2 de las personas encuestadas

Interpretación

El estudio muestra una realidad dual en el entorno laboral del hospital: la distribución de la frecuencia de conflictos con administradores o supervisores. Un problema crucial que podría afectar negativamente la moral del personal y la eficacia operativa del hospital es el 15% que reporta conflictos con sus superiores con frecuencia. Este grupo sustancial, aunque minoritario, indica que existen zonas de tensión que requieren una intervención directa para mejorar la administración y las relaciones interpersonales. Para resolver estos conflictos y para fomentar un ambiente de trabajo más unido y menos conflictivo, los supervisores podrían fortalecer sus habilidades de liderazgo y aplicar estrategias de mediación.

3. Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.

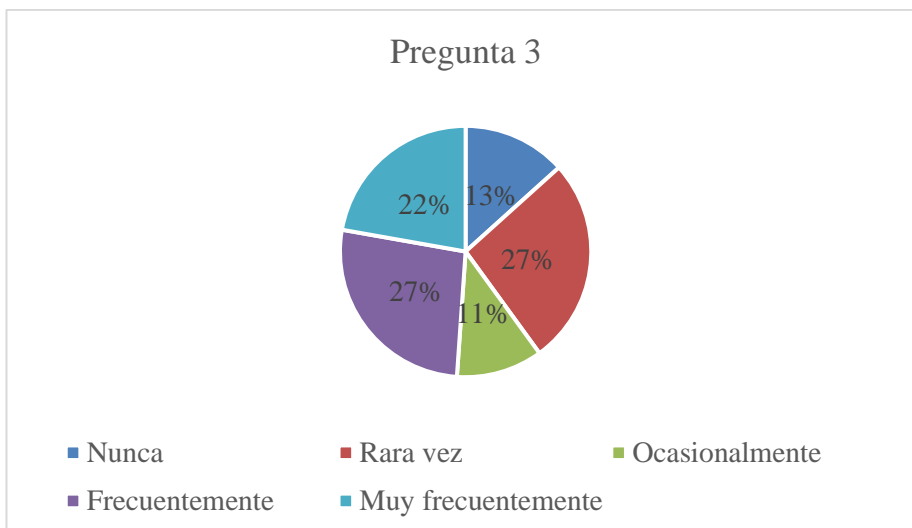


Figura 3. Pregunta 3 de los encuestados

Interpretación

Las respuestas sobre la percepción de la responsabilidad por los resultados de los pacientes muestran una variedad de experiencias entre los profesionales de la salud encuestados. Para garantizar que los trabajadores de la salud mantengan un equilibrio emocional saludable que les permita administrar su responsabilidad sin comprometer su bienestar, es fundamental brindar apoyo psicológico adecuado y técnicas de manejo de estrés, según este espectro de respuestas.

4. No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.

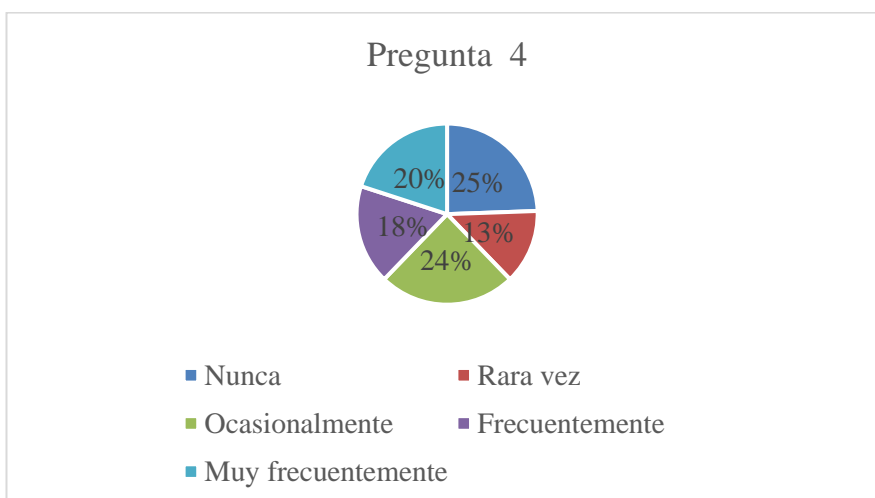


Figura 4. Pregunta 4 de las personas encuestadas

Interpretación

La distribución de las respuestas a la pregunta sobre la percepción de respeto o reconocimiento del público muestra la similitud en las proporciones de aquellos que nunca lo han experimentado y los que lo sienten ocasionalmente, junto con un porcentaje significativo que siente frecuente o muy frecuente de irrespeto o falta de reconocimiento, sugiere que hay una división en la experiencia del personal con respecto a cómo son vistos por el público. Este aspecto es un factor importante en la moral y la satisfacción laboral y puede contribuir al estrés y al agotamiento profesional.

5. Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes

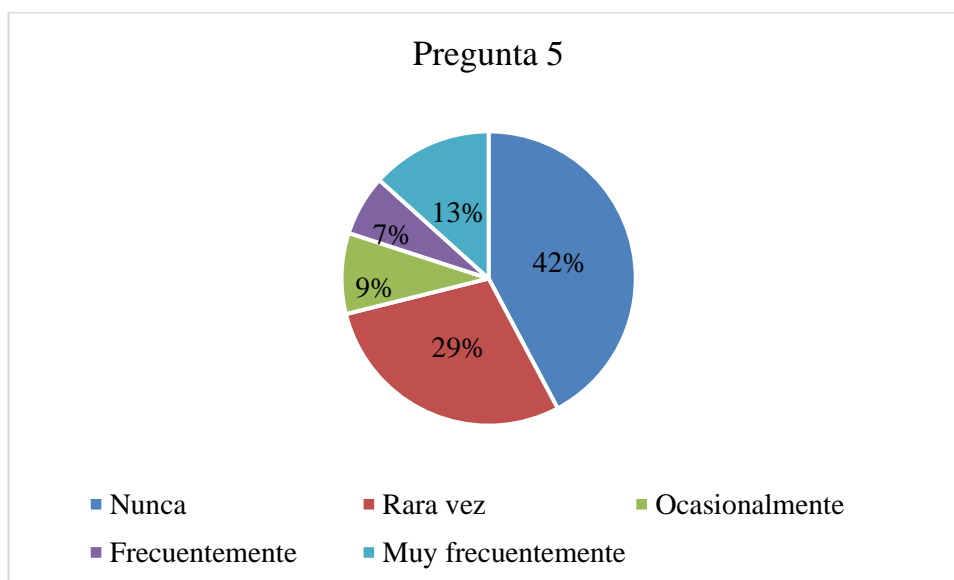


Figura 5. Pregunta 5 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores de la salud se sienten seguros al comunicar información a los pacientes o sus familiares, lo cual es fundamental en el contexto de la atención médica. Sin embargo, hay una proporción significativa de trabajadores que experimentan indecisión, lo que podría generar estrés y afectar la calidad de la atención al paciente.

6. Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes

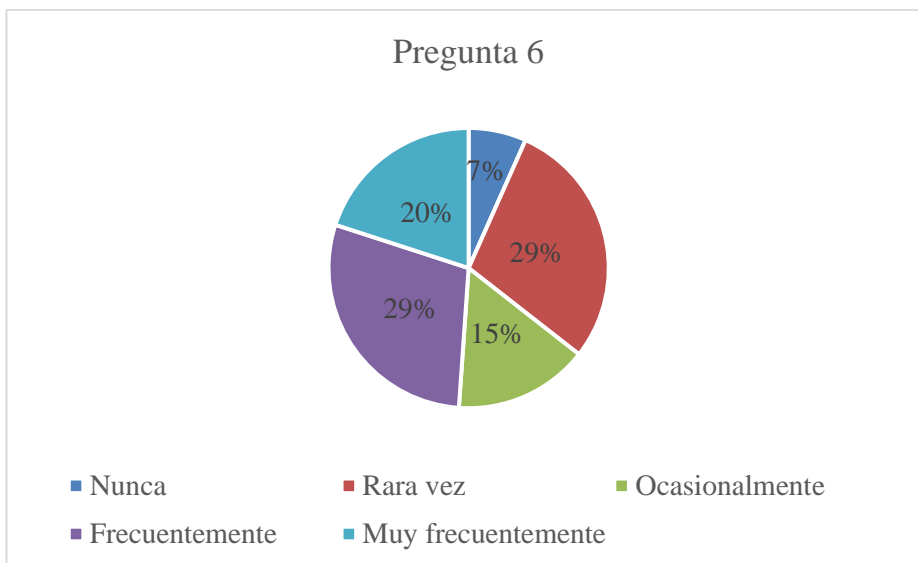


Figura 6. Pregunta 6 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos datos sugieren que más de la mitad de los encuestados experimentan preocupación por las necesidades emocionales de los pacientes al menos de manera ocasional, con casi la mitad de ellos sintiendo preocupación frecuente o muy frecuente. Este aspecto del cuidado puede ser una fuente significativa de estrés emocional para el personal de salud, ya que implica una inversión emocional en el bienestar de los pacientes además de sus responsabilidades clínicas.

7. Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes

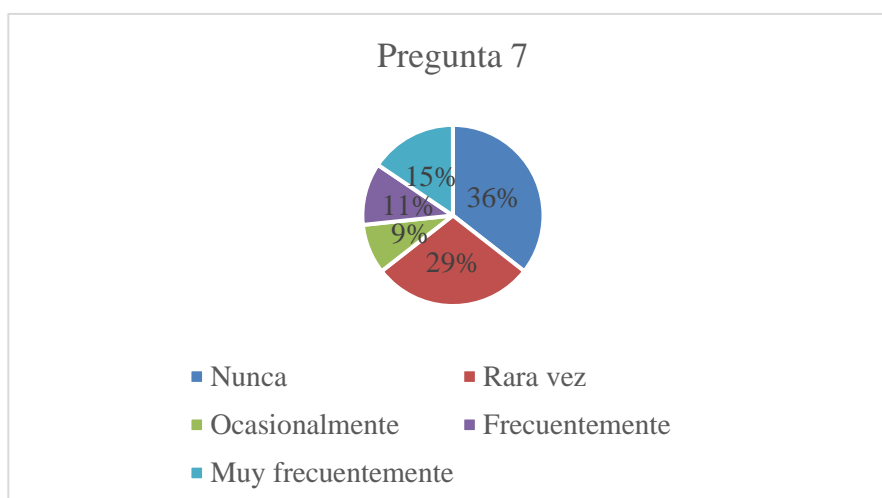


Figura 7. Pregunta 7 de las personas encuestadas

Interpretación

Se observa que la mayoría de los trabajadores de la salud no encuentran desacuerdos frecuentes con colegas sobre la atención al paciente, lo que sugiere una cohesión general en las decisiones de tratamiento dentro del equipo. Sin embargo, existe una proporción no despreciable de profesionales que sí enfrentan estos desacuerdos con una regularidad que podría contribuir al estrés laboral.

8. No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.

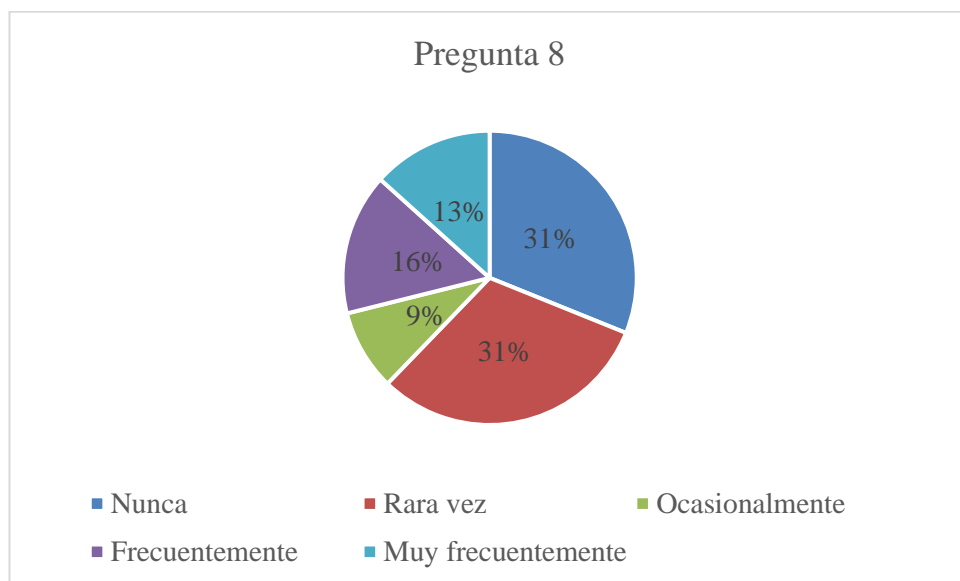


Figura 8. Pregunta 8 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos datos sugieren que existe una necesidad de mayor apoyo emocional y de comunicación entre los colegas en el área de emergencias médicas. La falta de oportunidades para compartir puede contribuir al aislamiento y al estrés, ya que la comunicación entre pares es una parte importante del apoyo emocional en los entornos de atención médica de alta intensidad.

9. Tener conflictos con compañeros.

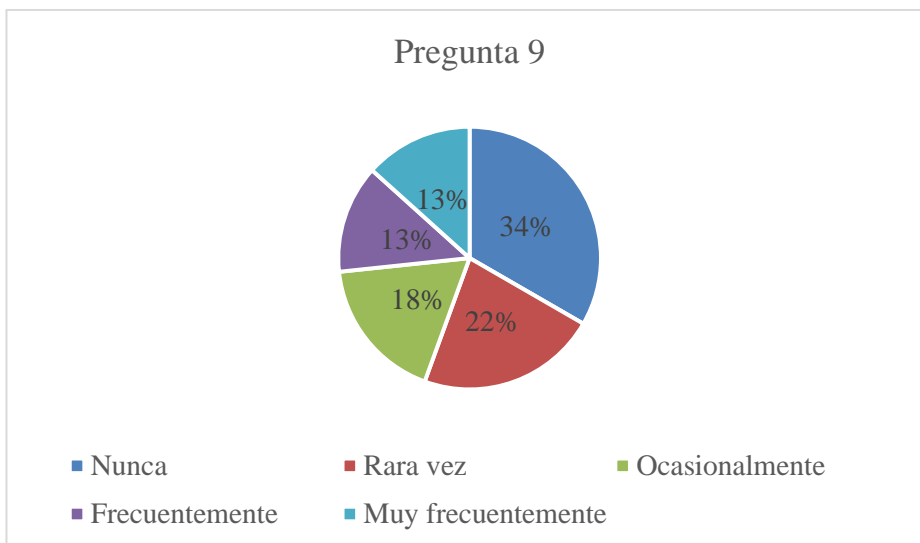


Figura 9. Pregunta 9 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos datos sugieren que, en general, la mayoría de los encuestados informan niveles bajos de conflictos con sus compañeros. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo todavía experimenta conflictos ocasionalmente o con mayor frecuencia. Los conflictos en el lugar de trabajo pueden contribuir al estrés laboral y afectar negativamente la satisfacción laboral y el bienestar emocional.

10. Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.

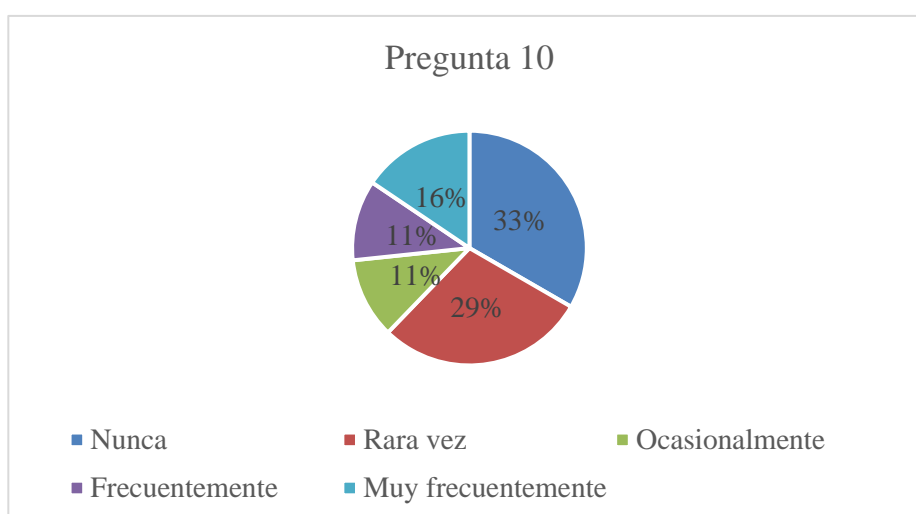


Figura 10. Pregunta 10 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos datos sugieren que un porcentaje significativo de los encuestados experimenta conflictos entre sus obligaciones laborales y sus responsabilidades familiares. Este conflicto puede contribuir al estrés laboral y afectar la satisfacción laboral y el bienestar general de los trabajadores de la salud en el área de emergencias médicas.

11. Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.

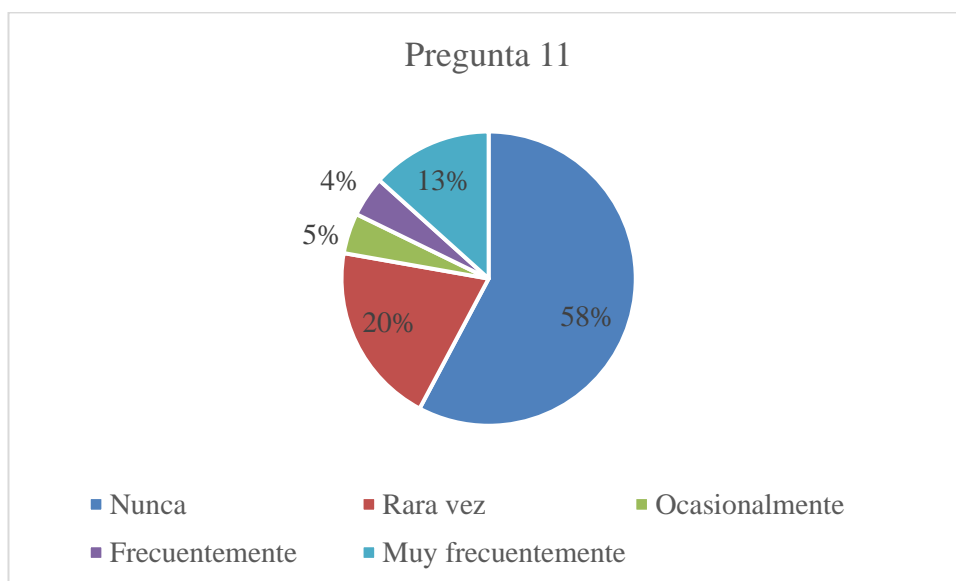


Figura 11. Pregunta 11 de las personas encuestadas

Interpretación

Estos datos indican que la mayoría de los encuestados hacen un esfuerzo por separar sus sentimientos o emociones personales del cuidado de los pacientes, lo que es fundamental para proporcionar atención médica de calidad. Sin embargo, un pequeño porcentaje de encuestados reconoce permitir que sus emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes, lo que puede ser un desafío en entornos de atención médica de alta presión como el área de emergencias médicas.

12. Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.

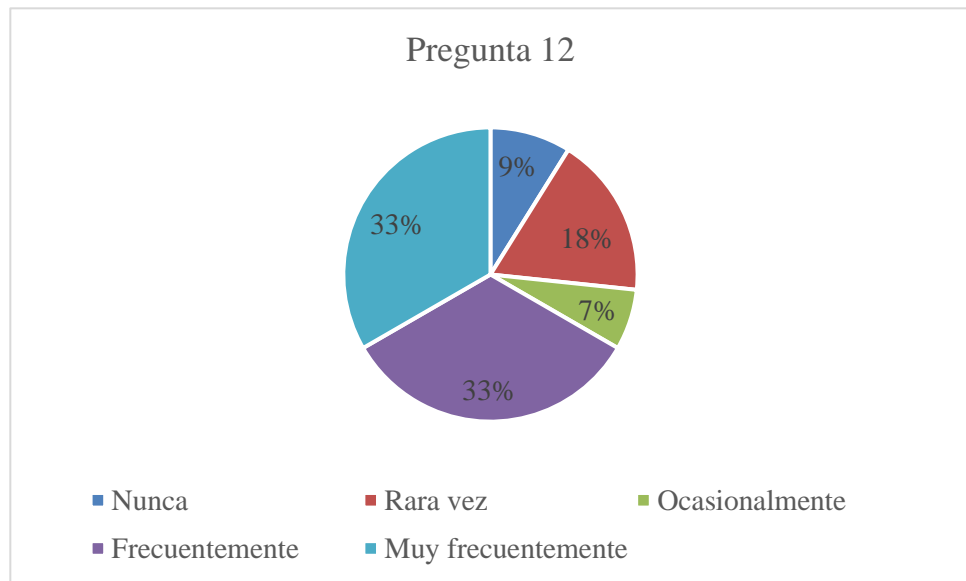


Figura 12. Resultados de la pregunta 12 de las personas encuestadas

Interpretación

Un espectro alarmante de compromiso con la competencia profesional se muestra cuando se interpretan los resultados sobre la actualización profesional de los trabajadores de la salud. Es alarmante que un 9% de los encuestados nunca se actualice y un 18% lo haga con frecuencia; esto podría afectar negativamente la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, así como reflejar una posible discrepancia en el cumplimiento de los estándares profesionales establecidos. Este compromiso es fundamental para la innovación y la eficacia en la práctica médica, así como para la calidad de la atención. La importancia de fortalecer las políticas de educación continua en las instituciones de salud, fomentando un ambiente en el que la educación sea posible, se evidencia en esta situación.

13. Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.

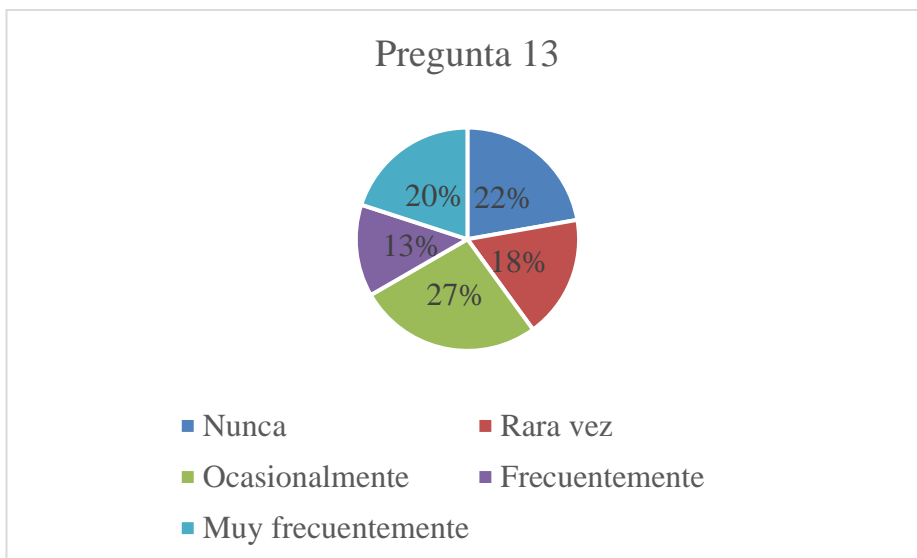


Figura 13. *Pregunta 13 de las personas encuestadas*

Interpretación

La capacidad de los profesionales de la salud para manejar sus emociones durante la atención a los pacientes muestra una notable variabilidad en los datos recopilados sobre la interferencia de las emociones personales en la práctica médica. La capacidad para distinguir de manera efectiva entre sus responsabilidades profesionales y sus sentimientos personales es notable en el 22% de los encuestados, lo cual demuestra un alto nivel de profesionalismo. Un problema importante en la gestión emocional que podría afectar la calidad de la atención médica brindada, sin embargo, es que un 20% experimenta esta interferencia con frecuencia y un 13% lo hace con frecuencia. Los profesionales podrían mejorar su habilidad para manejar sus emociones de manera efectiva si se les facilita el acceso a recursos como la consejería, los talleres de manejo del estrés y los programas de resiliencia.

14. Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.

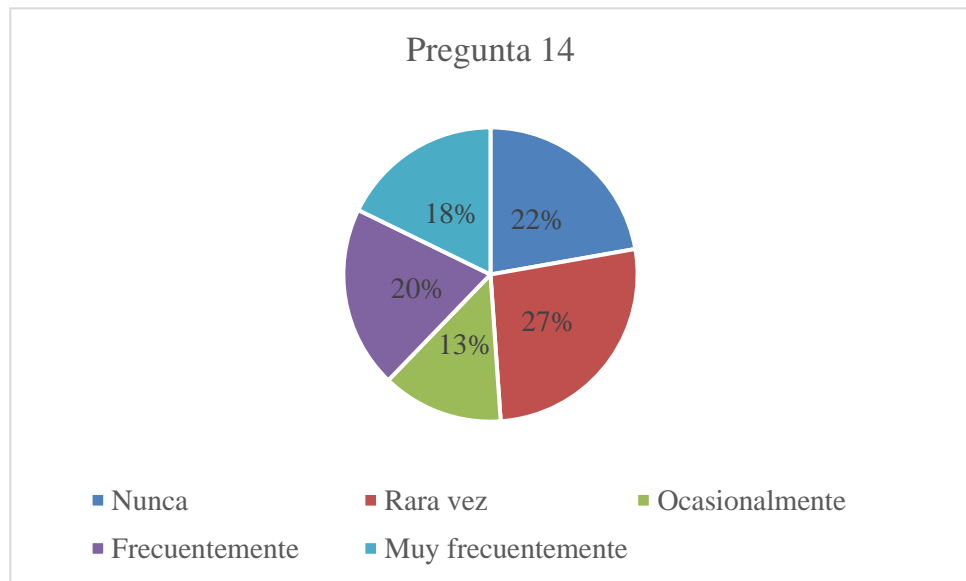


Figura 14. Pregunta 14 de las personas encuestadas

Interpretación

Las respuestas que se relacionan con la presión de cumplir con las expectativas sociales de alta calidad en la atención médica muestran una realidad diversa entre los profesionales de la salud. El 38% de los encuestados experimenta esta presión con frecuencia o muy frecuentemente; esto refleja un ambiente laboral donde las demandas sociales pueden convertirse en un desafío constante. Por otro lado, el hecho de que un 22% de los profesionales nunca se sientan presionados por estas expectativas sugiere que las habilidades personales para manejar el estrés y las expectativas externas, así como las especialidades médicas, pueden variar.

En base a estas respuestas sería prudente crear estrategias de manejo del estrés y programas de apoyo que ayuden a los trabajadores de la salud a manejar estas expectativas de manera efectiva, fomentando un entorno laboral más saludable y sostenible que pueda tener un impacto positivo en la satisfacción del personal y en la calidad del cuidado médico.

15. Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.

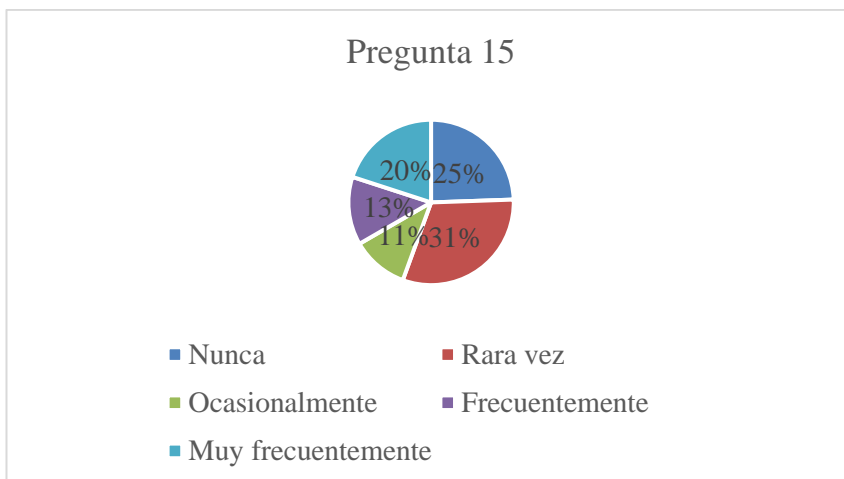


Figura 15. *Pregunta 15 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados subrayan que se debe promover un entorno de aprendizaje y desarrollo profesional continuo, esta práctica contribuye a la identificación y corrección de errores antes de que tengan un impacto en los pacientes. Estos hallazgos destacan la importancia de políticas claras y de capacitación en supervisión entre pares en los servicios de salud, para garantizar que se mantengan altos estándares de cuidado y se fomente un ambiente de cooperación y apoyo. Es posible equilibrar las demandas de autonomía profesional con las de responsabilidad colectiva y mejorar el rendimiento mediante la implementación de sistemas organizados de supervisión y retroalimentación.

16. Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.

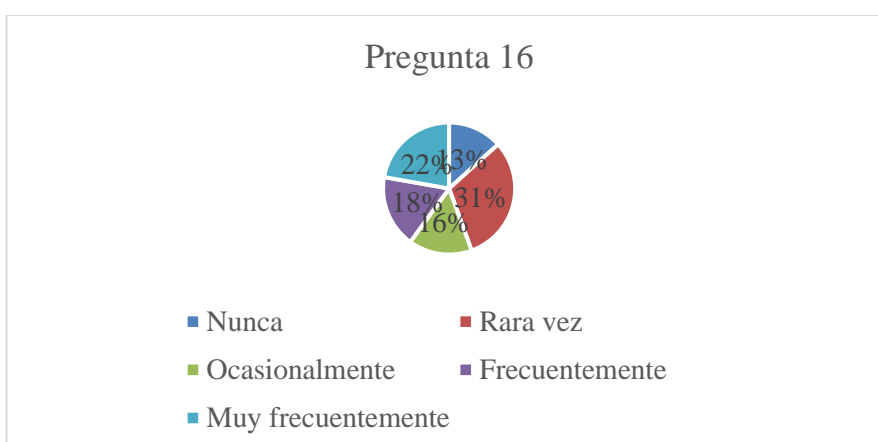


Figura 16. *Pregunta 16 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 16 revelan que los profesionales de la salud se enfrentan a la tarea de lidiar con las dificultades de los pacientes de manera diversa. Un 13% indicó que nunca se involucra en esta tarea, lo que sugiere que, para un pequeño grupo, esta responsabilidad no es parte de su práctica laboral. Por otro lado, un significativo 31% lo hace rara vez, lo que indica que, para la mayoría de los encuestados, lidiar con las dificultades de los pacientes es una actividad ocasional. Un 16% lo hace ocasionalmente, mientras que un 18% lo hace con frecuencia, lo que demuestra que un número considerable de profesionales enfrenta estas dificultades de manera regular. Finalmente, un 22% lo hace muy frecuentemente, destacando que una proporción importante de encuestados se involucra en esta tarea de forma habitual.

17. No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.

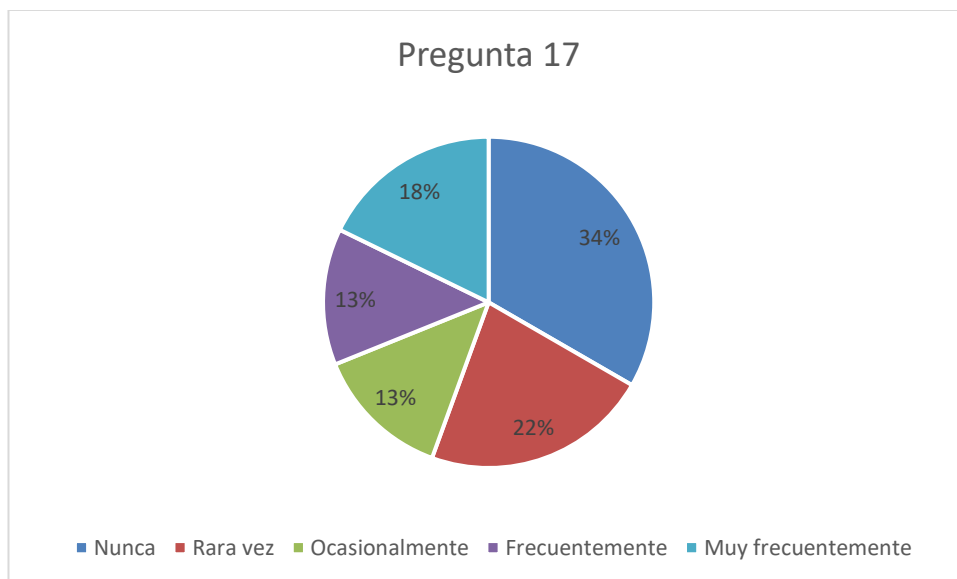


Figura 17. Pregunta 17 de las personas encuestadas

Interpretación:

Los resultados de la pregunta 17 muestran cómo los profesionales de la salud perciben su reconocimiento y aceptación por parte de otros profesionales del mismo campo. Un 33% de los encuestados indicó que nunca se sintió no reconocido o

aceptado como un verdadero profesional por sus colegas, lo que sugiere que para una parte considerable de los encuestados, esta cuestión no es un problema. Por otro lado, un 22% lo experimenta rara vez, mientras que un 13% lo siente ocasionalmente. Estos resultados muestran que, aunque para la mayoría no es un problema constante, hay quienes ocasionalmente enfrentan esta situación. Además, un 13% lo siente con frecuencia y un 18% muy frecuentemente, lo que destaca que un porcentaje considerable de profesionales de la salud se enfrenta regularmente a la falta de reconocimiento o aceptación como verdaderos profesionales por parte de sus colegas.

18. Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.

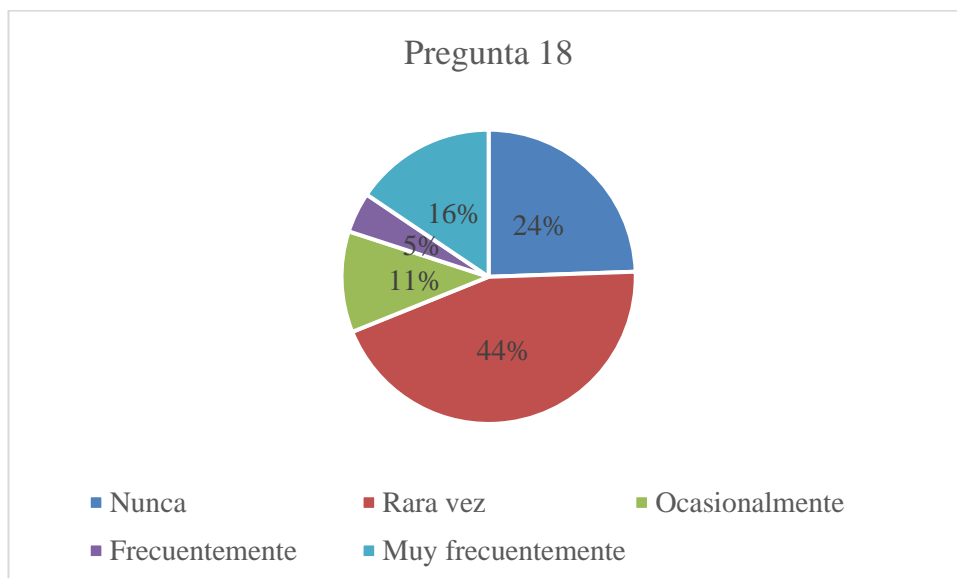


Figura 18. Pregunta 18 de las personas encuestadas

Interpretación

Los resultados de la pregunta 18 reflejan la percepción de los profesionales de la salud sobre su preparación para abordar las necesidades de los pacientes. Un 24% de los encuestados indicó que nunca se siente inadecuadamente preparado para enfrentar estas necesidades, lo que sugiere que, para un cuarto de los encuestados, la preparación es sólida y constante. Sin embargo, un porcentaje significativo, un 44%, indicó que lo experimenta rara vez, lo que podría implicar que hay momentos

en los que se sienten insuficientemente preparados. Además, un 11% respondió que ocasionalmente se siente inadecuadamente preparado, lo que indica que hay situaciones esporádicas en las que su preparación puede no ser suficiente. Es relevante notar que un 4% de los encuestados respondió que enfrenta frecuentemente esta sensación, y un 16% lo siente muy frecuentemente.

19. Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.

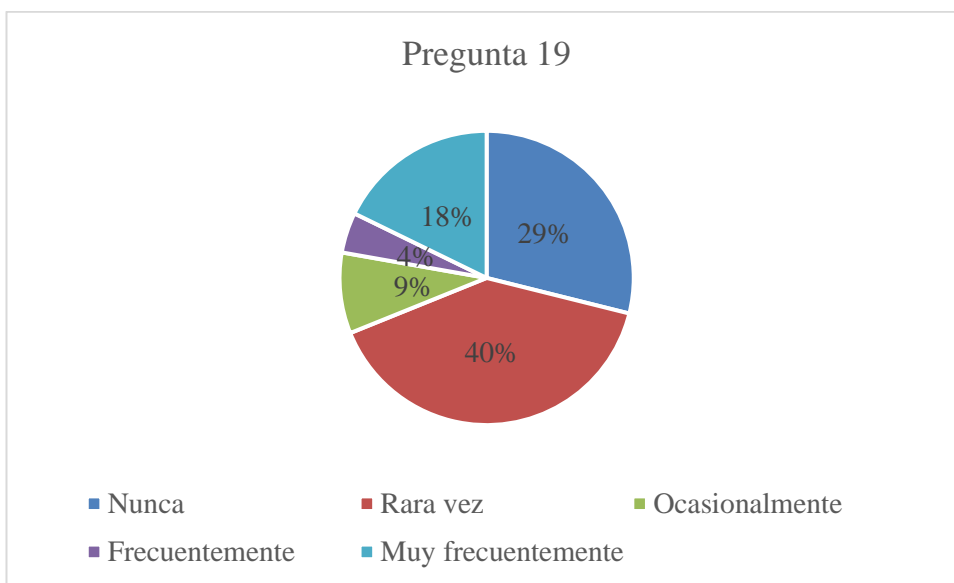


Figura 19. Resultados de la pregunta 19 de las personas encuestadas

Interpretación

Los resultados de la pregunta 19 indican cómo los profesionales de la salud perciben la calidad de la información que tienen sobre las condiciones médicas de los pacientes. Un 29% de los encuestados afirmó que nunca experimenta tener información inadecuada en relación con las condiciones médicas de los pacientes, lo que sugiere que una parte significativa de los profesionales se siente generalmente bien informada y preparada para abordar los casos. Es importante destacar que un 4% de los encuestados indicó que enfrenta esta problemática con frecuencia, y un 18% lo siente muy frecuentemente. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar la comunicación y la disponibilidad de información relevante para garantizar una atención médica eficaz y segura. La presencia de un grupo

significativo que enfrenta esta situación con frecuencia y regularidad señala áreas de mejora importantes en la gestión de la información médica en el entorno de la salud.

20. No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.

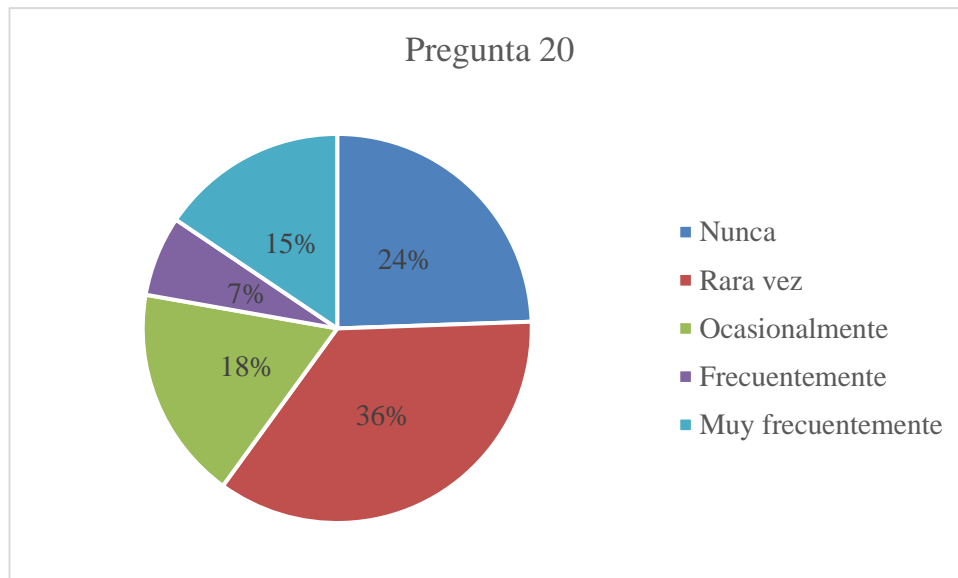


Figura 20. Pregunta 20 de las personas encuestadas

Interpretación

La encuesta sobre la percepción de la retroalimentación en el campo de la salud muestra que, a pesar de que un 24% de los trabajadores nunca recibe una retroalimentación adecuada, un 23% enfrenta deficiencias en este aspecto crucial de su ambiente laboral con frecuencia o muy frecuentemente. Esta información es alarmante, ya que la insuficiencia de retroalimentación puede limitar la capacidad de los profesionales para adaptarse a las prácticas más efectivas y mejorar la calidad del cuidado al paciente. La falta de retroalimentación efectiva no solo obstaculiza el progreso profesional, sino que también puede afectar la moral y el descontento laboral. Las instituciones de salud deben reconocer el valor de la retroalimentación como una herramienta fundamental para el desarrollo profesional y la mejora continua.

21. No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.

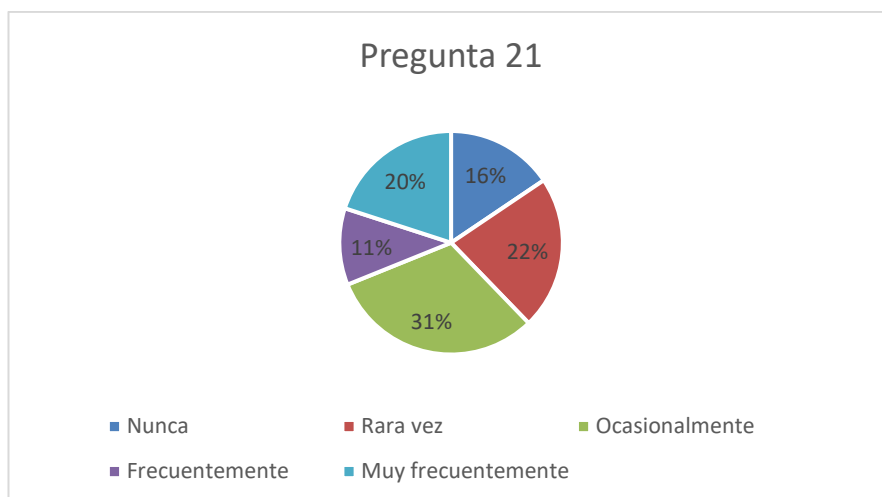


Figura 21. *Pregunta 21 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 21 revelan la percepción de los profesionales de la salud en cuanto a la disponibilidad de personal para brindar los servicios necesarios en su entorno de trabajo. Un 16% de los encuestados indicó que nunca experimenta la falta de personal suficiente, lo que sugiere que una minoría se siente satisfecha con la cantidad de personal en su área de trabajo y considera que se pueden brindar los servicios de manera adecuada. Es importante destacar que un 11% de los encuestados indicó que enfrenta esta situación con frecuencia, y un 20% la siente muy frecuentemente. Estos resultados resaltan la importancia de abordar la cuestión de la disponibilidad de personal en el entorno de trabajo de los profesionales de la salud.

22. Sentir que el personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.

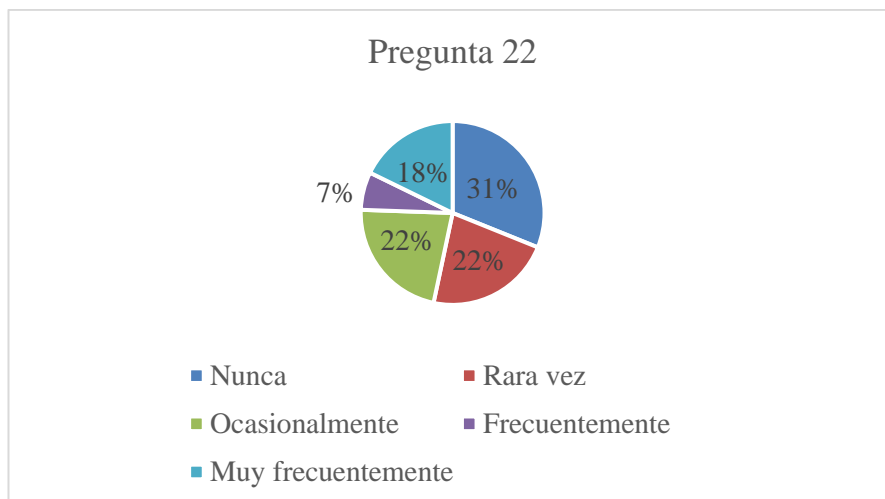


Figura 22. *Pregunta 22 de las personas encuestadas*

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, un gran porcentaje de los profesionales de la salud percibe que el personal no médico influye en su práctica profesional; el 25% afirma que lo hace con frecuencia o con mucha frecuencia. La autonomía profesional y la calidad del cuidado brindado a los pacientes podrían verse afectadas por un conflicto potencial entre las decisiones clínicas y las influencias administrativas o de gestión, según esta percepción. Sería ventajoso para las instituciones de salud adoptar políticas que fomenten la autonomía de los profesionales médicos y fomenten un diálogo abierto y colaborativo entre todos los miembros del personal para garantizar que las intervenciones médicas no sean afectadas de manera indebida por personas sin formación clínica.

23. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.

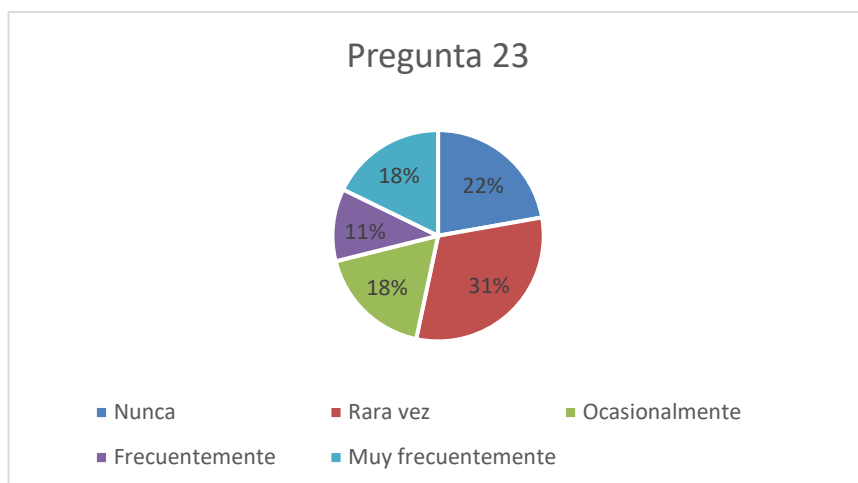


Figura 23. *Pregunta 23 de las personas encuestadas*

Interpretación

Una preocupante variabilidad en la comprensión de las responsabilidades del rol se evidencia en los hallazgos sobre la claridad de las expectativas laborales entre los profesionales de la salud. Un 22% de los encuestados nunca tiene dudas sobre lo que se espera de su trabajo, mientras que un significativo 29% frecuentemente o muy frecuentemente tiene dudas sobre sus expectativas laborales. Dado que la inseguridad y el estrés pueden resultar de la incertidumbre en las responsabilidades, esta falta de claridad puede tener efectos negativos en términos de desempeño, satisfacción laboral y bienestar psicológico. Una definición clara y consistente de las expectativas no solo mejoraría el desempeño y reduciría la confusión, sino que también aumentaría la satisfacción y el compromiso del personal.

24. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.

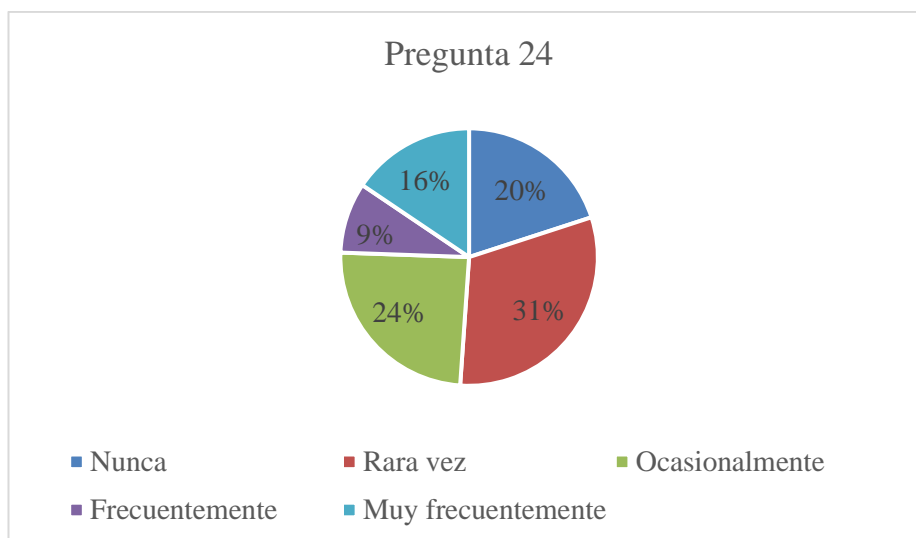


Figura 24. *Pregunta 24 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 24 indican la percepción de los encuestados sobre su comprensión de lo que se espera en cuanto a su desempeño laboral. Un 20% de los profesionales de la salud mencionó que nunca se siente en la incertidumbre acerca de lo que se espera de su trabajo, lo que sugiere que una parte significativa de ellos tiene una comprensión clara de sus responsabilidades y expectativas laborales.

Por otro lado, un 31% respondió que rara vez se encuentra en esta situación, lo que implica que en ocasiones pueden experimentar cierta ambigüedad en cuanto a lo que se espera de su desempeño. Además, un 24% indicó que ocasionalmente se siente en esta situación, lo que señala que existen momentos en los que la falta de claridad en las expectativas puede surgir como un desafío.

Es relevante destacar que un 9% de los encuestados manifestó que frecuentemente no sabe qué se espera de su trabajo, y un 16% lo siente muy frecuentemente. Estos resultados subrayan la importancia de establecer comunicación y definición de roles claros en el entorno laboral de los profesionales de la salud, con el objetivo de reducir la ambigüedad en las expectativas laborales y garantizar un desempeño efectivo y satisfactorio en sus funciones.

25. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.

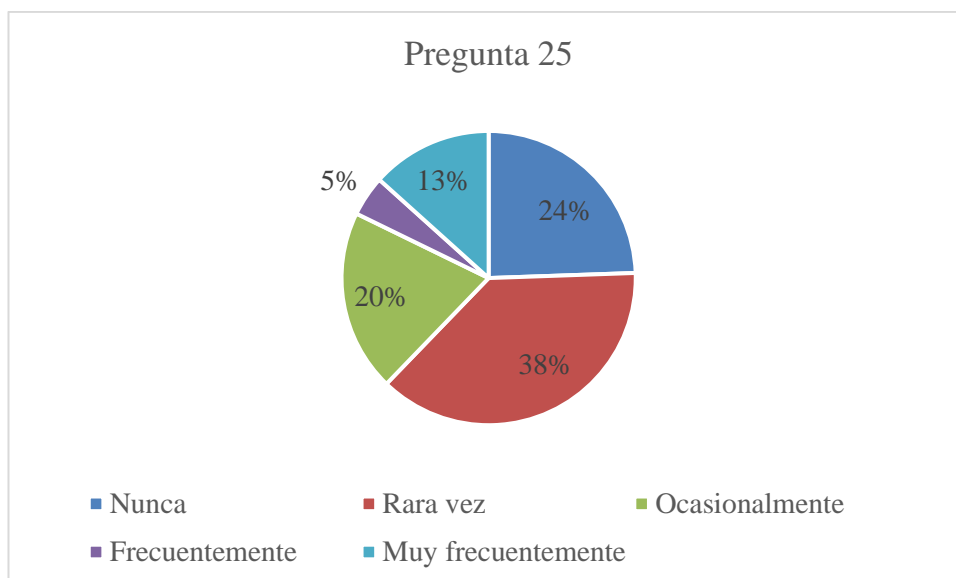


Figura 25. *Pregunta 25 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 25 revelan la percepción de los encuestados con respecto a su capacidad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo. Un 24% de los profesionales de la salud indicó que nunca siente que se le impide tomar decisiones en su labor, lo que sugiere que una parte significativa de ellos experimenta un grado de autonomía y control en su entorno laboral.

Por otro lado, un 38% respondió que rara vez se encuentra en esta situación, lo que implica que en ocasiones pueden experimentar ciertas restricciones en su capacidad de toma de decisiones. Además, un 20% indicó que ocasionalmente se siente limitado en este aspecto, lo que señala que existen momentos en los que pueden percibir cierta falta de autonomía en su trabajo.

Es relevante notar que un 4% de los encuestados manifestó que frecuentemente se le impide tomar decisiones acerca de su trabajo, y un 13% lo siente muy frecuentemente. Estos resultados sugieren que un segmento minoritario de los profesionales de la salud experimenta una limitación significativa en su capacidad para tomar decisiones relacionadas con su labor.

26. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.

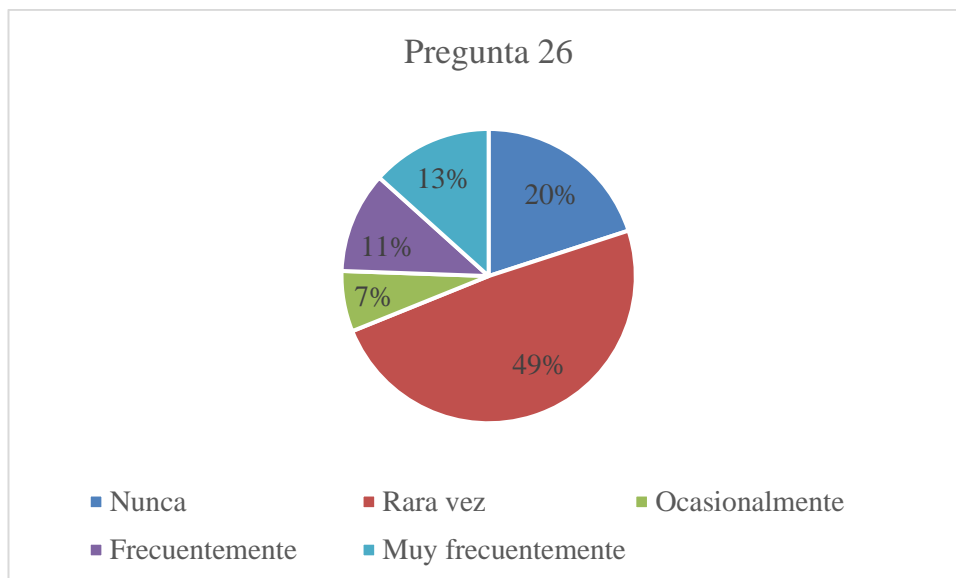


Figura 26. Pregunta 26 de las personas encuestadas

Interpretación

Los resultados de la pregunta 26 reflejan la percepción de los encuestados acerca de su capacidad para tomar decisiones en relación con su trabajo. Un 20% de los profesionales de la salud indicó que nunca siente que se le impide tomar decisiones en su labor, lo que sugiere que una parte significativa de ellos experimenta un grado de autonomía y control en su entorno laboral.

Por otro lado, un alto porcentaje del 49% respondió que rara vez se encuentra en esta situación, lo que implica que, en general, tienen cierta libertad para tomar decisiones en su trabajo, pero ocasionalmente pueden experimentar limitaciones en este aspecto.

Es relevante destacar que solo un 7% de los encuestados indicó que ocasionalmente siente que no se le permite tomar decisiones, mientras que un 11% lo siente frecuentemente y un 13% muy frecuentemente. Estos resultados sugieren que un segmento minoritario de los profesionales de la salud experimenta restricciones significativas en su capacidad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo de manera regular.

27. Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.

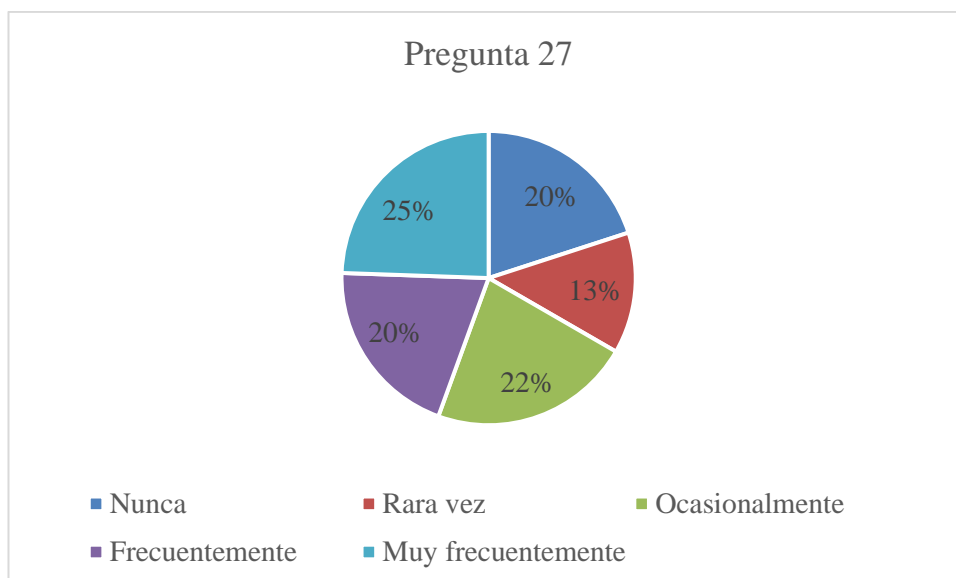


Figura 27. *Pregunta 27 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 27 indican la percepción de los encuestados con respecto a la adecuación de su remuneración como profesionales de la salud. Un 20% de los encuestados manifestó que nunca siente que su pago sea inadecuado, lo que sugiere que una parte minoritaria de los profesionales está satisfecha con su compensación económica.

Por otro lado, un 13% respondió que rara vez siente que su pago es inadecuado, lo que indica que algunos profesionales pueden experimentar esta preocupación ocasionalmente, pero no de manera frecuente.

Es relevante destacar que un 22% de los encuestados indicó que ocasionalmente siente que su pago es inadecuado, lo que sugiere que un porcentaje significativo experimenta esta preocupación de vez en cuando. Además, un 20% de los encuestados respondió que siente frecuentemente que su pago es inadecuado, mientras que un 24% lo siente muy frecuentemente. Estos resultados revelan que una proporción considerable de los profesionales de la salud percibe su remuneración como inadecuada de manera regular.

28. Preocuparse por los pacientes terminales.

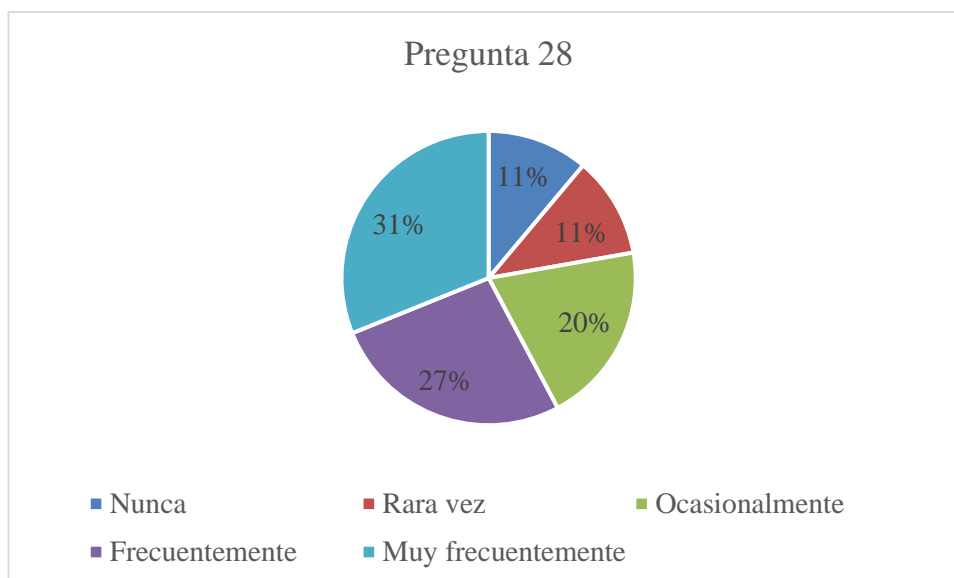


Figura 28. *Pregunta 28 de las personas encuestadas*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 28 muestran la preocupación de los encuestados por los pacientes terminales en su entorno laboral. Un 11% de los encuestados indicó que nunca se preocupa por los pacientes terminales, lo que sugiere que una minoría no experimenta preocupación en este aspecto.

Por otro lado, un 11% respondió que rara vez se preocupa por los pacientes terminales, lo que indica que algunos profesionales pueden tener preocupaciones ocasionales, pero no de manera frecuente. Es relevante destacar que un 20% de los encuestados manifestó que ocasionalmente se preocupa por los pacientes terminales, lo que sugiere que un porcentaje significativo experimenta esta preocupación en momentos específicos de su trabajo.

Además, un 27% de los encuestados respondió que se preocupa frecuentemente por los pacientes terminales, mientras que un 31% lo hace muy frecuentemente. Estos resultados revelan que una proporción considerable de los profesionales de la salud experimenta preocupación constante por los pacientes terminales en su labor, lo que puede tener un impacto emocional en su bienestar.

29. No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.

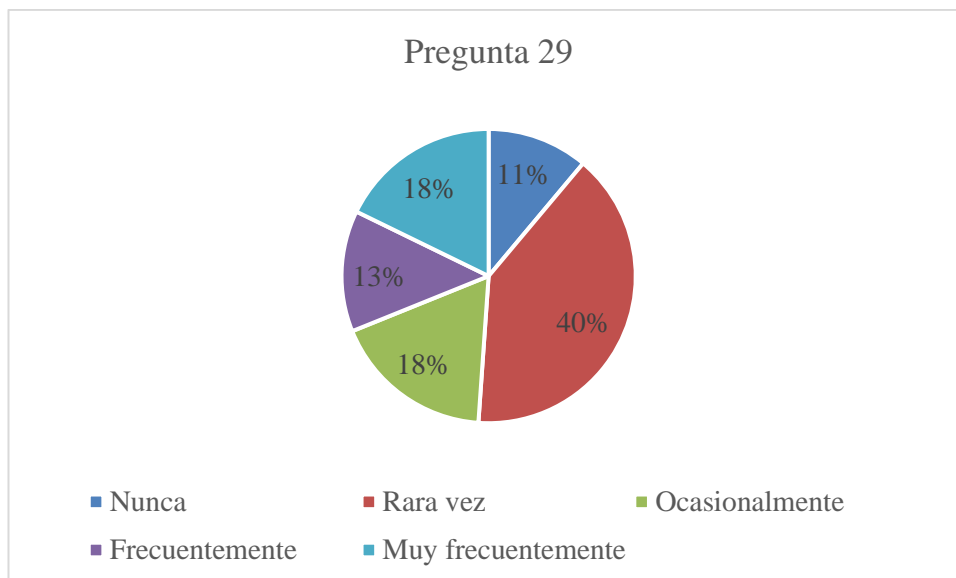


Figura 29. Pregunta 29 de las personas encuestadas

Interpretación

Un 11% de los encuestados respondió que nunca experimenta la limitación de usar al máximo sus habilidades, lo que sugiere que una minoría no siente restricciones en este aspecto. Por otro lado, un 40% de los encuestados indicó que rara vez se encuentra en la situación de no poder utilizar al máximo sus habilidades, lo que implica que algunos profesionales pueden experimentar esta limitación ocasionalmente, pero no de manera frecuente.

Además, un 18% de los encuestados manifestó que ocasionalmente se ve impedido de utilizar al máximo sus habilidades en el trabajo. Esto sugiere que un porcentaje significativo enfrenta esta limitación en momentos específicos de su labor.

Por otro lado, un 13% de los encuestados respondió que frecuentemente se encuentra en la situación de no poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo, lo que indica que algunos profesionales experimentan esta limitación con regularidad. Finalmente, un 18% de los encuestados indicó que muy frecuentemente se ve impedido de utilizar al máximo sus habilidades en el trabajo. Esto refleja que una proporción considerable de los profesionales se enfrenta constantemente a esta limitación en su área laboral.

30. Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.

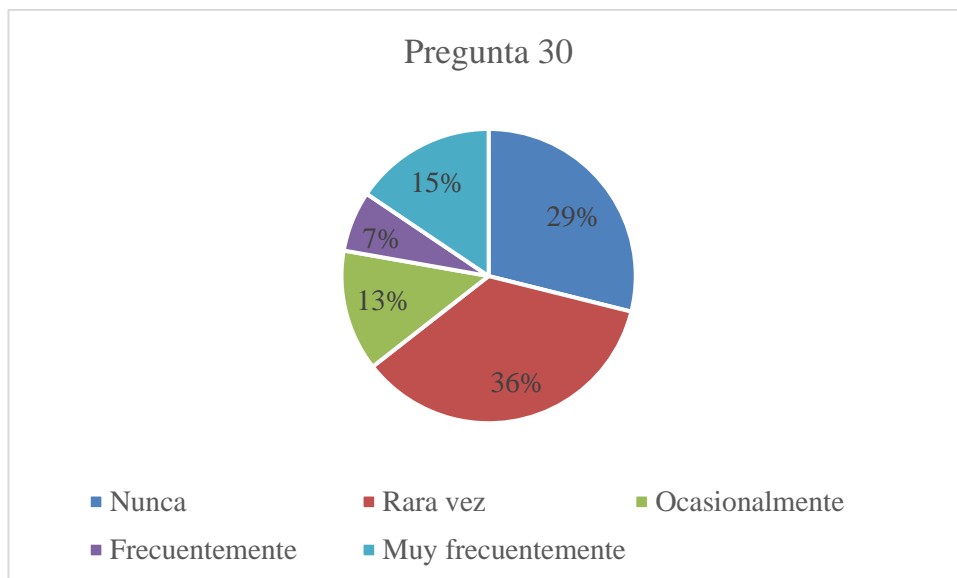


Figura 30. *Pregunta 30 de las personas encuestadas*

Interpretación

Las respuestas sobre el miedo de cometer errores en el tratamiento de los pacientes muestran una realidad complicada en el mundo de la salud. Un 23% de los profesionales lo siente con frecuencia o muy frecuentemente, lo cual podría indicar una confianza excesiva en sus habilidades y en los sistemas de apoyo que tienen; sin embargo, un 29% no lo siente, lo cual podría indicar una ansiedad persistente que podría afectar negativamente su bienestar psicológico y su desempeño. El agotamiento profesional y la fatiga laboral, fenómenos bien documentados en el campo de la salud, también pueden aumentar el riesgo de error por el estrés que conlleva este alto nivel de temor constante. Esto podría incluir programas de capacitación en manejo del error que, además de preparar a las personas para evitar los errores, les enseñen cómo manejarlos de manera constructiva cuando ocurran. Para disminuir la ansiedad relacionada con la posibilidad de cometer errores, se puede promover una cultura organizacional que priorice el aprendizaje y la mejora continua sobre la penalización; esto puede resultar en un ambiente más seguro y amable para los pacientes y los proveedores de atención médica.

Resultados generales de la encuesta pretest

Dimensión reconocimiento profesional (RP)

Tabla 9. Estadísticos descriptivo pretest – dimensión reconocimiento profesional (RP)

Estadísticos		
Total		
N	Válido	23
	Perdidos	0
Media		10,5652
Mediana		11,0000
Desv. Desviación		6,10384
Mínimo		1,00
Máximo		27,00
a. Dimensión = D1 - Reconocimiento profesional (RP)		

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados de la dimensión de reconocimiento profesional (RP) en la encuesta pretest indica que la media obtenida es de 10,5652, con una mediana de 11,0000. De acuerdo con la Tabla 3. Escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este valor promedio corresponde a un nivel de estrés leve, que se encuentra en el rango de 8 a 15 puntos.

La desviación estándar de 6,10384 refleja una dispersión notable en las percepciones individuales de estrés dentro de esta dimensión. El rango de puntuaciones, que varía entre un mínimo de 1,00 y un máximo de 27,00, muestra que algunos profesionales alcanzan niveles cercanos a la categoría de estrés moderado, lo que evidencia la variabilidad en la percepción del reconocimiento profesional en el área de emergencias médicas.

Estos resultados resaltan la importancia de diseñar estrategias que mejoren el reconocimiento laboral. La implementación de programas de retroalimentación efectiva, actividades que valoren el esfuerzo del personal y políticas organizacionales orientadas al fortalecimiento del clima laboral pueden contribuir significativamente a mitigar el estrés en esta dimensión. Dichas medidas

impactarían positivamente en el bienestar emocional y la motivación del personal, favoreciendo un desempeño óptimo en el exigente entorno de emergencias médicas..

Dimensión responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Tabla 10. Estadísticos descriptivo pretest – responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Estadísticos	
Total	
Media	12,6087
Mediana	12,0000
Desv. Desviación	5,36605
Mínimo	4,00
Máximo	25,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados para la dimensión de responsabilidad del cuidado del paciente (RC) muestra que la media obtenida es de 12,6087, con una mediana de 12,0000. Según la escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este promedio se sitúa en la categoría de estrés leve, dentro del rango de 7 a 13 puntos.

La desviación estándar de 5,36605 refleja una cierta variabilidad en las respuestas de los participantes, mientras que el rango de puntuaciones, con un mínimo de 4,00 y un máximo de 25,00, muestra que algunos profesionales alcanzan niveles de estrés que llegan a la categoría de moderado en esta dimensión. Esto sugiere que las preocupaciones relacionadas con la responsabilidad por los pacientes pueden ser más significativas para ciertos grupos dentro del personal.

La percepción de estrés en esta dimensión está relacionada con factores como la preocupación por las necesidades emocionales de los pacientes, la responsabilidad por los resultados de su cuidado y los posibles desacuerdos en las decisiones de tratamiento. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar medidas que refuercen el apoyo emocional y profesional al personal, como capacitaciones sobre manejo de carga emocional, mejora en la comunicación dentro de los equipos y

estrategias de soporte psicosocial. Esto contribuiría a disminuir el impacto del estrés asociado a esta dimensión y a optimizar la calidad del cuidado ofrecido en el entorno de emergencias médicas.

Dimensión Conflictos de trabajo (CT)

Tabla 11. *Estadísticos descriptivo pretest – responsabilidad del cuidado del paciente (RC)*

Estadísticos^a	
Total	
Media	9,8261
Mediana	9,0000
Desv. Desviación	6,14708
Mínimo	,00
Máximo	23,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de la dimensión de conflictos de trabajo (CT) revela que la media obtenida es de 9,8261, con una mediana de 9,0000. De acuerdo con la escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este valor promedio se clasifica como un nivel de estrés leve, dentro del rango de 8 a 15 puntos.

La desviación estándar de 6,14708 indica una dispersión moderada en las respuestas de los participantes, mientras que el rango de puntuaciones, con un mínimo de 0,00 y un máximo de 23,00, muestra que algunos casos alcanzan niveles correspondientes al estrés moderado. Esto refleja que los conflictos laborales, como desacuerdos entre compañeros, presiones administrativas o cargas laborales excesivas, son factores significativos que afectan a ciertos grupos dentro del equipo.

Estos resultados destacan la necesidad de abordar los desafíos interpersonales en el entorno de trabajo mediante políticas que promuevan una mejor comunicación, la resolución efectiva de conflictos y el fortalecimiento de la cohesión entre equipos. Implementar estrategias de liderazgo inclusivo y fomentar el respeto mutuo puede ser esencial para reducir el estrés asociado a esta dimensión y mejorar la calidad del ambiente laboral en el área de emergencias médicas.

Dimensión Incertidumbre profesional (IP)

Tabla 12. Estadísticos descriptivo pretest – incertidumbre profesional (IP)

Estadísticos^a	
Total	
Media	5,7391
Mediana	6,0000
Desv. Desviación	4,11447
Mínimo	,00
Máximo	17,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de la dimensión de incertidumbre profesional (IP) muestra una media de 5,7391 y una mediana de 6,0000. Según la escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este promedio se encuentra en el rango de estrés sin estrés, ya que está por debajo de los 7 puntos establecidos como límite para la categoría leve.

La desviación estándar de 4,11447 refleja una dispersión moderada en las respuestas, mientras que el rango de valores, con un mínimo de 0,00 y un máximo de 17,00, señala que algunos casos alcanzan niveles clasificados como moderados en esta dimensión. Esto indica que, si bien la mayoría de los participantes no perciben incertidumbre significativa en su labor, existe una minoría que experimenta inseguridades relacionadas con la claridad de sus funciones, la toma de decisiones y la información disponible sobre los pacientes.

Estos resultados subrayan la importancia de reforzar la formación y la comunicación dentro del equipo de trabajo. Proveer lineamientos claros sobre los protocolos y las expectativas laborales, junto con programas de capacitación continua, podría contribuir a mitigar la percepción de incertidumbre y mejorar la confianza de los profesionales en su desempeño, promoviendo un ambiente más estable y eficiente en el área de emergencias médicas.

Global encuesta pretest

Tabla 13. Estadísticos descriptivos de los resultados globales de la encuesta pretest

Estadísticos	
Total	
Media	39,5652
Mediana	38,0000

Desv. Desviación	19,54674
Mínimo	5,00
Máximo	96,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados globales de la encuesta pretest muestra una media de 39,5652 y una mediana de 38,0000. Según la escala Global del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este promedio se clasifica como un nivel de estrés leve, dentro del rango de 30 a 59 puntos.

La desviación estándar de 19,54674 refleja una amplia variabilidad en las respuestas de los participantes, lo que indica diferencias significativas en la percepción del estrés global. El rango de valores, que va desde un mínimo de 5,00 hasta un máximo de 96,00, evidencia que algunos profesionales se sitúan en niveles de estrés sin estrés, mientras que otros alcanzan categorías de estrés moderado o incluso severo.

Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar de manera integral los factores que generan estrés en el entorno laboral. La implementación de estrategias personalizadas que aborden tanto las fuentes individuales como las organizacionales del estrés podría ser fundamental para reducir la disparidad observada en las percepciones de los participantes. Estas acciones contribuirían no solo a mejorar el bienestar general del equipo, sino también a optimizar el desempeño colectivo en un entorno de alta exigencia como el área de emergencias médicas.

Modelo operativo

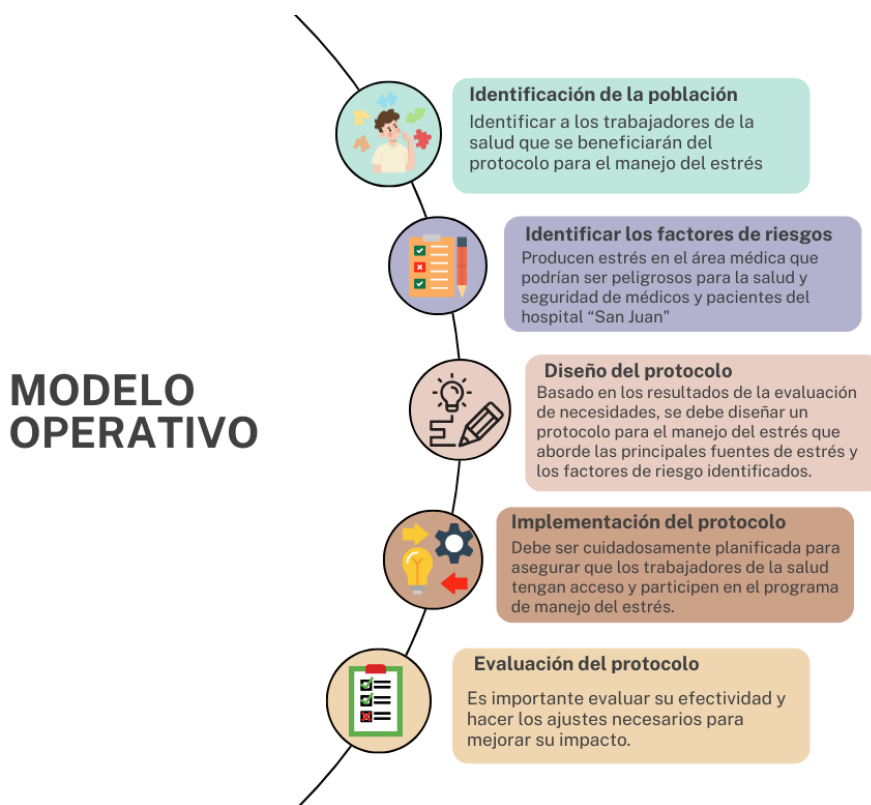


Gráfico 1. *Modelo Operativo*

Fuente: Zúñiga, Cristian (2024)

Desarrollo del modelo operativo

La fase de identificación de la población el objetivo comprende las tareas asociadas a la identificación de los trabajadores de salud que se beneficiarán del protocolo. Esto incluye a médicos, enfermeros, paramédicos, técnicos de laboratorio y personal administrativo que enfrentan altos niveles de estrés en su entorno laboral.

En la fase de la evaluación de necesidades comprende la identificación de la población objetivo, se lleva a cabo para una evaluación exhaustiva de las necesidades. Para esto se investiga y comprende las principales fuentes de estrés y factores de riesgos asociados al trabajo de los profesionales de la salud. Se va utilizar métodos como encuestas, entrevistas y análisis de datos de salud para recopilar información relevante.

Según los hallazgos de la fase pre-test, es posible llevar a cabo un estudio más exhaustivo sobre la detección de los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral en el equipo médico del Hospital San Juan Riobamba. Esta fase es vital para identificar los procesos que impactan a médicos, enfermeros, paramédicos, técnicos de laboratorio y personal de administración. Los datos indican que el estrés surge principalmente de una mezcla de elementos individuales, laborales y organizativos, que deben ser tratados de forma holística en la elaboración del protocolo.

Primero, se nota que el exceso de trabajo es uno de los factores de riesgo más significativos, ya que un alto porcentaje de los entrevistados indica que suelen sentirse agobiados por las exigencias laborales. Esto abarca horarios rotativos que influyen en los ritmos circadianos, disputas entre las obligaciones laborales y familiares, y la sensación de falta de personal para satisfacer de manera adecuada las demandas operativas. Esta constante presión restringe la habilidad del personal para actuar de forma eficaz y provoca una sensación de agotamiento acumulativo.

En segundo lugar, las disputas interpersonales emergen como un factor significativo. Los hallazgos indican que, pese a que la mayoría de los empleados perciben una comunicación bastante eficaz, un porcentaje considerable experimenta discrepancias con sus compañeros de trabajo, supervisores y administradores. Estos conflictos no solo perjudican el ánimo del equipo, sino que también afectan la unidad de la organización y la habilidad de los trabajadores para colaborar en un ambiente de trabajo cooperativo.

Además, la información muestra una ausencia de reconocimiento profesional, lo que constituye un factor relevante de frustración y estrés. Numerosos participantes en la encuesta manifestaron no sentirse apreciados por sus compañeros de trabajo, supervisores o incluso por los pacientes y sus parientes. La falta de una retroalimentación apropiada sobre el rendimiento en el trabajo y la sensación de que sus esfuerzos no son valorados potencian esta sensación de insatisfacción.

Otro elemento crucial detectado es la incertidumbre laboral, manifestada en las respuestas que señalan inseguridad en relación a las expectativas de trabajo, la toma de decisiones y la capacidad para manejar circunstancias complicadas. Esta

ausencia de claridad en funciones y obligaciones fomenta el estrés, particularmente en un ambiente de gran tensión como el sector de urgencias médicas.

Además, la constante inquietud por los pacientes y sus requerimientos emocionales se manifiesta como un reto considerable para el equipo médico. Este aspecto es especialmente notorio en aquellos que están en contacto directo con los pacientes en estado terminal, lo que provoca una carga emocional que puede llegar a ser agobiante. A esto se añade el temor a equivocarse, que constituye otra fuente constante de ansiedad para los empleados.

El estudio también muestra la sensación de que las posibilidades de desarrollo y evolución profesional son escasas. Esto podría resultar en una pérdida de motivación y una disminución de la habilidad para afrontar los retos cotidianos del trabajo. La falta de programas de capacitación continua y el acceso limitado a recursos de actualización empeoran esta circunstancia.

En el contexto de una organización, la sensación de un control desmedido del personal administrativo en las decisiones clínicas provoca tensiones extra. Esto evidencia un posible desajuste entre las políticas institucionales y las demandas del equipo médico, lo que complica la puesta en marcha de prácticas eficaces y independientes.

Finalmente, los hallazgos del pre-test indican que una cantidad significativa de empleados siente que no pueden maximizar sus capacidades. Esto indica que hay restricciones estructurales o culturales en el hospital que obstaculizan que el equipo logre su máximo potencial, lo cual contribuye a un sentimiento de insatisfacción general.

Para concluir, la etapa pre-test resalta una mezcla de factores de riesgo que impactan tanto al individuo como al ambiente de trabajo en general. El reconocimiento de estas fuentes de estrés ofrece un fundamento sólido para la elaboración del protocolo de gestión del estrés. Este debe tratar cada uno de estos componentes de forma específica para asegurar una mejora global en el bienestar del personal y en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

En la fase del diseño del protocolo, se hace énfasis en la evaluación de necesidades para el diseño del protocolo en el manejo del estrés, para abordar las fuentes de estrés identificadas y los factores de riesgo específicos de los trabajadores de la salud. Para esta fase se incluye técnicas y estrategias efectivas, como la relajación, la meditación, el ejercicio físico, la terapia cognitivo-conductual, entre otros. Además, se proporciona herramientas y recursos que permitan a los trabajadores manejar el estrés en su entorno laboral, como pausas regulares, apoyo emocional y medidas de autocuidado.

En el diseño del protocolo, la fase de resultados de la evaluación se procede al diseño del protocolo para el manejo del estrés. En este protocolo se aborda las fuentes de estrés identificadas y los factores de riesgo específicos de los trabajadores de la salud. En este se incluye las técnicas y estrategias efectivas, como la relajación, la meditación, el ejercicio físico, la terapia cognitivo-conductual, entre otros. Además, se proporciona herramientas y recursos que permitan a los trabajadores manejar el estrés en su entorno laboral, como pausas regulares, apoyo emocional y medidas de autocuidado.

En la fase de la implementación del protocolo, se requiere una planificación cuidadosa y efectiva, donde se va a organizar los talleres, sesiones de capacitación y programas de educación para asegurar que los trabajadores de la salud tengan acceso al protocolo y participen activamente en su aplicación. Además, se integra el protocolo en las políticas y prácticas de la organización para garantizar su continuidad.

Para la fase de la evaluación del protocolo, una vez implementado se lleva a cabo las evaluaciones periódicas para medir la efectividad del protocolo y realizar ajustes necesarios para medir la efectividad del protocolo y realizar ajustes necesarios. Se va a utilizar métodos de evaluación cuantitativos y cualitativos para medir los cambios en los niveles de estrés y las habilidades de manejo del estrés de los participantes.

Variables del estudio

Las variables dependientes e independientes pueden variar según el enfoque y los objetivos específicos del estudio. Sin embargo, aquí te proporcionaré ejemplos de posibles variables dependientes e independientes que podrían estar involucradas en este tema:

VARIABLES INDEPENDIENTES

Tabla 14. Operacionalización de variables independientes

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Método de Medición
Implementación del protocolo de manejo del estrés	Aplicación de estrategias para reducir el estrés en emergencias médicas	Evaluación del grado de aplicación del protocolo, incluyendo capacitación y recursos	Encuestas de percepción personal y auditorías de procesos
Tipo de protocolo	Diferentes estrategias usadas en los protocolos de manejo del estrés	Clasificación de protocolos según su enfoque principal	Documentación del hospital y entrevistas con administradores
Duración de la implementación	Tiempo durante el cual se aplica el protocolo	Segmentación temporal de la implementación	Registro de fechas en los archivos del programa
Recursos disponibles	Cantidad y tipo de recursos para la implementación del protocolo	Evaluación cuantitativa y cualitativa de los recursos asignados	Inventario de recursos y entrevistas con personal de gestión

Elaborado por: Zúñiga, Cristian (2024)

VARIABLES DEPENDIENTES

Tabla 15. Operacionalización de variables dependientes

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Método de Medición
Niveles de estrés del personal	Grado de estrés experimentado por el personal de	Medición del estrés utilizando	Aplicación de escalas de estrés validadas

	emergencias médicas como resultado de su entorno laboral	herramientas y entrevistas	
Calidad de la atención médica	Eficacia y seguridad de la atención médica brindada por el personal de emergencias médicas	Evaluación de indicadores como tasas de errores médicos y tiempos de respuesta	Revisión de registros médicos para tasas de error, análisis de tiempos de respuesta
Satisfacción del personal	Percepción del personal sobre su satisfacción laboral y el ambiente de trabajo	Medición de la satisfacción laboral mediante encuestas y evaluaciones cualitativas	Distribución de encuestas de satisfacción del personal y entrevistas
Resultados del paciente	Impacto de la calidad de la atención médica en los resultados de salud de los pacientes	Evaluación de resultados como tasas de supervivencia, tiempos de recuperación	Análisis de registros médicos y bases de datos clínicas para evaluar tasas de supervivencia y tiempos de recuperación

Elaborado por: Zúñiga, Cristian (2024).

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Presentación de la propuesta

El estrés laboral es una realidad que afecta significativamente al personal del área de emergencias médicas, con repercusiones tanto en su bienestar mental como en su desempeño laboral. Se propone la implementación de un protocolo específico para abordar y gestionar el estrés en el Hospital San Juan Riobamba.

La urgencia y la presión constante en el área de emergencias médicas pueden generar altos niveles de estrés entre el personal, afectando la calidad de la atención brindada y la salud de los trabajadores. Esta propuesta busca mitigar estos efectos,

promoviendo un ambiente laboral saludable y mejorando la capacidad de respuesta del equipo de emergencias.

Se llevará a cabo una investigación descriptiva y experimental. La población de estudio será el personal del área de emergencias del Hospital San Juan Riobamba. La recolección de datos se realizará mediante encuestas, entrevistas y observación participante. El proceso de implementación del protocolo incluirá etapas de evaluación del riesgo, presentación del protocolo, capacitación y seguimiento, para dar cumplimiento a los objetivos específicos y al objetivo general.

Resultados esperados

1. Reducción de Niveles de Estrés

Se espera una disminución significativa en los niveles de estrés reportados por el personal del área de emergencias médicas, según las evaluaciones realizadas antes y después de la implementación del protocolo.

2. Mejora en la Salud Mental y Física del Personal

Se anticipa una mejora en la salud mental y física del personal, reflejada en una disminución de síntomas asociados al estrés, tales como ansiedad, insomnio y fatiga.

3. Incremento en la Satisfacción Laboral

Se prevé un aumento en los niveles de satisfacción laboral entre el personal de emergencias, demostrado mediante encuestas y evaluaciones periódicas.

4. Optimización del Desempeño Laboral

Se anticipa una mejora en la eficiencia y calidad de la atención médica brindada por el personal de emergencias, reflejada en métricas objetivas como tiempos de respuesta y precisión en el diagnóstico.

5. Cambio en la Cultura Organizacional

Se busca un cambio positivo en la cultura organizacional del Hospital San Juan Riobamba, promoviendo la importancia del bienestar del personal y estableciendo un precedente para futuras intervenciones similares.

6. Aceptación y Adherencia al Protocolo

Se busca una alta aceptación y adherencia por parte del personal al protocolo implementado, lo que se medirá a través de la participación activa en actividades de capacitación y la aplicación de las estrategias propuestas.

7. Contribución al Conocimiento Científico

Se anticipa que los resultados de esta investigación contribuirán al conocimiento científico sobre el manejo del estrés en entornos médicos, proporcionando información valiosa para futuras investigaciones y prácticas en el campo de la salud laboral.

8. Impacto en el Sistema de Salud

Se espera que la implementación de este protocolo tenga un impacto positivo en el bienestar del personal de emergencias en el Hospital San Juan Riobamba, y también en la eficiencia y calidad general de los servicios de emergencia ofrecidos a la comunidad.

Etapas del proceso de implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba

1. Evaluación del riesgo

Se plantea una evaluación detallada de los factores de riesgos que producen estrés en el área médica del Hospital San Juan Riobamba. Esto implicó la revisión exhaustiva de los registros de bajas laborales y entrevistas con los trabajadores, a fin de identificar los principales factores de estrés que afectan su desempeño y bienestar emocional. Durante la evaluación del riesgo se identificaron los siguientes factores de riesgos que producen estrés en el área médica del Hospital San Juan Riobamba:

- Carga laboral pesada: los trabajadores del área de emergencias médicas están expuestos a una carga laboral pesada, lo que puede generar altos niveles de estrés y fatiga laboral.
- Exposición a situaciones emocionales intensas: el trabajo en emergencias médicas puede ser emocionalmente demandante, con exposición constante a situaciones traumáticas y de gran carga emocional, lo que puede generar estrés secundario o vicario.
- Ambiente de trabajo en constante cambio: las emergencias médicas pueden ser impredecibles y requerir una adaptación al cambio constante, lo que puede ser estresante para los trabajadores del área de emergencias médicas.
- Falta de control: la incapacidad para controlar el ambiente de trabajo puede generar estrés laboral en los trabajadores del área médica.
- Comunicación inadecuada: la falta de comunicación adecuada entre los trabajadores puede generar estrés y tensiones innecesarias en el área de emergencias médicas.

Además, se identificó que los trabajadores con menos de un año de experiencia laboral en el área de emergencias médicas pueden estar en mayor riesgo de padecer estrés laboral debido a la falta de experiencia y la exposición a situaciones nuevas y desafiantes. La evaluación del riesgo permitió identificar los principales factores de estrés que afectan a los trabajadores del área de emergencias médicas en el Hospital San Juan Riobamba, lo que permitirá el diseño adecuado e intervenciones personalizadas en el posterior proceso de implementación del protocolo de manejo del estrés.

2. Presentación del protocolo

Se explicó la importancia del protocolo y cómo puede ayudar a reducir el estrés laboral y mejorar su calidad de vida. Además, se respondieron preguntas y se recopilieron sugerencias para la implementación del protocolo. En la etapa de presentación del protocolo, se llevó a cabo una reunión con los trabajadores del área de emergencias médicas para presentar el protocolo para el manejo del estrés. Durante la reunión se explicó la importancia del protocolo, cómo su aplicación puede ayudar a reducir el estrés laboral y mejorar su calidad de vida.

Además, se presentaron las intervenciones específicas que se implementarán, como terapias de relajación, programas de bienestar emocional, capacitaciones en técnicas de manejo del estrés, grupos de apoyo, entre otros. Esta presentación fue respaldada por la evaluación de los riesgos previamente identificados, realidad que apoya la necesidad de implementar el protocolo.

En la reunión se permitió además a los trabajadores del área de emergencias médicas hacer preguntas y plantear sugerencias para la implementación del protocolo de manejo del estrés, a fin de asegurar la plena comprensión y compromiso de los trabajadores con el objetivo del protocolo. La presentación del protocolo fue fundamental para garantizar que los trabajadores del Hospital San Juan Riobamba comprendan la importancia del protocolo, su aplicación en el trabajo diario y cómo pueden contribuir de manera efectiva en el proceso de implementación.

3. Capacitación

Se proporcionó capacitación a los trabajadores de emergencias médicas sobre el protocolo para el manejo del estrés, incluyendo información detallada sobre las técnicas de manejo del estrés y cómo aplicarlas en situaciones de emergencia. Se llevó a cabo talleres en grupo y/o uno a uno, según sea necesario, para garantizar que todos los trabajadores comprendan el protocolo y cómo pueden aplicarlo a su trabajo diario.

Durante la etapa de capacitación del proceso de implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba, se proporcionó un plan formativo para que los trabajadores recibieran entrenamiento acerca del protocolo y de las técnicas de manejo del estrés. La capacitación se hizo en grupos o de forma individual, según fuera necesario, para asegurarse de que todos los trabajadores comprendieran el protocolo y cómo aplicarlo en su trabajo diario.

Además, se enfatizó en la importancia de la autoevaluación y el autocuidado, y se proporcionaron herramientas para reconocer las emociones y niveles de estrés y traumatismo vicario. Se fomentó la colaboración, el apoyo mutuo y se dieron

respuestas adecuadas en situaciones de tensión y emergencia, y se fortalecieron las habilidades comunicativas y del trabajo en equipo en condiciones de alta presión. Con ello se contribuía al objetivo general del protocolo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el servicio que se brinda en el área de emergencias médicas.

4. Seguimiento

Los trabajadores de emergencias médicas fueron monitoreados y se llevó a cabo un seguimiento del cumplimiento del protocolo en su trabajo diario. Se animó a los trabajadores a proporcionar retroalimentación, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario. Durante la etapa de seguimiento del proceso de implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas, se estableció un sistema de monitoreo para verificar el cumplimiento del protocolo por parte de los trabajadores en su trabajo diario.

Se llevaron a cabo sesiones de retroalimentación, donde se incentivó a los trabajadores a proporcionar comentarios y sugerencias para identificar áreas de mejora del protocolo y realizar ajustes según sea necesario. La retroalimentación recibida se utilizó para revisar y mejorar el protocolo, y para fortalecer las técnicas de manejo del estrés y su aplicación en el trabajo diario de los trabajadores de emergencia médica.

El seguimiento del cumplimiento del protocolo permitió garantizar que los trabajadores estuvieran aplicando las técnicas de manejo del estrés y que las intervenciones implementadas fueran efectivas para abordar el estrés laboral en el área de emergencias médicas. El seguimiento fue fundamental para asegurar que las intervenciones implementadas estén siendo efectivas en la reducción del estrés laboral en el área de emergencias médicas, y para realizar ajustes según sea necesario para mejorar la calidad de vida de los trabajadores del hospital y el servicio que se brinda a los pacientes.

5. Evaluación continua

Se realizaron las evaluaciones regulares del protocolo para el manejo del estrés. Esto implicó revisar y analizar las métricas y resultados obtenidos para determinar la efectividad de las intervenciones implementadas. Se utilizaron encuestas, datos estadísticos y/o comentarios de los trabajadores para evaluar la efectividad del protocolo en la reducción del estrés laboral y se realizarán ajustes según sea necesario.

En la etapa de evaluación continua del proceso de implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba, se realizaron evaluaciones regulares para medir la efectividad de las intervenciones implementadas. Se utilizaron una variedad de métodos, como encuestas, datos estadísticos y comentarios de los trabajadores, para evaluar la efectividad del protocolo en la reducción del estrés laboral y determinar si eran necesarios ajustes adicionales.

Los resultados de estas evaluaciones continuas fueron analizados cuidadosamente para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del protocolo para el manejo del estrés. Sobre la base de estos resultados, se tomaron decisiones y se implementaron ajustes adicionales según fuera requerido para mejorar la efectividad del protocolo. La evaluación continua del protocolo fue fundamental para garantizar que se estuvieran haciendo ajustes necesarios para mejorarlo y asegurarse de que las intervenciones implementadas estuvieran siendo efectivas en la reducción del estrés laboral en el área de emergencias médicas.

La evaluación continua se llevó a cabo para medir la efectividad del protocolo de manejo del estrés y garantizar que se esté avanzando hacia los objetivos de mejora del bienestar emocional de los trabajadores y de la calidad del servicio al paciente en el área de emergencias. El proceso de implementación del protocolo de manejo del estrés en el área de emergencias médicas implicó una evaluación detallada de los factores de riesgo, la presentación del protocolo, la capacitación a los trabajadores, el seguimiento continuo y la evaluación continua del protocolo.

Tabla 16. *Cronograma de actividades*

N.	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión y actualización del protocolo para el manejo del estrés.																				
2	Coordinación con el hospital para la implementación del protocolo.																				
3	Preparación de materiales y recursos necesarios para la capacitación.																				
4	Capacitación del personal del hospital en el protocolo para el manejo del estrés.																				
5	Implementación del protocolo en el área de emergencias médicas del hospital.																				
6	Monitoreo y seguimiento de la implementación del protocolo.																				
7	Evaluación de la efectividad del protocolo y recolección de retroalimentación.																				

8	Ajustes y mejoras al protocolo basados en la evaluación y retroalimentación.																	
9	Capacitación adicional si es necesaria basada en los ajustes realizados.																	
10	Seguimiento continuo y apoyo al personal del hospital en la aplicación del protocolo.																	
11	Evaluación final de la implementación del protocolo y documentación de resultados.																	

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

Análisis de costos

En el presente análisis de costos se detalla los valores monetarios estimados para la aplicación de la propuesta en el área de emergencias del Hospital San Juan Riobamba

Equipamientos de oficina: Equipos y dispositivos tecnológicos o herramientas de recolección de datos. Materiales consumibles, papel, tinta, etc.

Gastos de campo y viajes: La investigación implica trabajo de campo a ubicaciones específicas, se deben considerar los costos relacionados con los desplazamientos, alimentación, transporte y cualquier otro gasto necesario para llevar a cabo la investigación en el lugar requerido.

Tabla 17. *Costos de implementación de propuesta*

Ítem	Costo (\$)
Costos de equipamiento	
Equipos de oficina	50
Equipos tecnológicos	100
Costos de suministros	
Materiales consumibles	30
Insumos de oficina	20
Costos de movilización	
Transporte	60
Gastos de viaje	40
Costos por acceso	
Acceso de recursos digitales	50
Capacitaciones y talleres	80
TOTAL	430

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024)

CAPITULO IV

EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA Y RESULTADOS OBTENIDOS

PRODUCTO

Nombre de la propuesta – Protocolo Antiestrés para los médicos del Hospital San Juan

Implementación de un protocolo para la gestión del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

Datos informativos

Institución: Hospital San Juan Riobamba

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Área: Emergencias médicas

Definición del producto

El protocolo para la gestión del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba es una propuesta diseñada para ser implementada con el objetivo de gestionar y reducir el estrés en el personal médico y no médico que trabaja en esta área. La propuesta busca mejorar la calidad de vida de los profesionales de la salud y la atención de los pacientes en emergencias. Para ello, se ha concebido un protocolo que contempla diferentes estrategias y técnicas para la gestión del estrés, tales como: sesiones de relajación, técnicas de reestructuración cognitiva, técnicas de respiración y meditación, y estrategias de afrontamiento, que permitirán a los profesionales enfrentar el estrés en su trabajo.

El protocolo está diseñado para ser aplicado de manera práctica y se adapta a las necesidades y características del personal de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. La implementación del protocolo permitirá lograr un ambiente más saludable dentro del área de emergencias, mejorando tanto la atención de los pacientes como la calidad de vida y el desempeño del personal médico y no médico que trabaja allí.

Objetivo General

Desarrollar un protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

Objetivos específicos

- Identificar las estrategias y técnicas más efectivas para el manejo del estrés en el personal de emergencias médicas.
- Desarrollar un protocolo práctico y de fácil aplicación que contemple diferentes estrategias y técnicas para gestionar el estrés en el personal médico y no médico.
- Implementar el protocolo en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

Estructura de la propuesta

Introducción

La gestión del estrés laboral es un tema importante en cualquier entorno de trabajo, pero en el área de emergencias, es especialmente crucial. Los trabajadores en este sector a menudo enfrentan situaciones inesperadas e intensas que pueden producir estrés y ser perjudiciales para su salud emocional y física. La implementación de un protocolo para el manejo del estrés en esta área puede ser de gran ayuda para reducir este riesgo y mejorar el bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, es importante tener en cuenta los factores que producen estrés en el área médica y desarrollar un protocolo adecuado para reducir el riesgo.

En este sentido, el objetivo de esta propuesta es presentar los resultados obtenidos a partir de la implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba y su posterior evaluación. Estos resultados pueden ser de gran utilidad para el diseño de intervenciones específicas y efectivas que respondan a las necesidades y características de los trabajadores del área de emergencias médicas en relación con su nivel de experiencia laboral.

El estrés laboral, la fatiga y el burnout son problemas reales y comunes en el área de la salud, por lo que la aplicación de un protocolo de manejo del estrés puede ser efectiva no solo en la mejora del bienestar emocional de los trabajadores, sino también en la calidad del servicio al paciente. Esta propuesta servirá como base para la implementación de futuros planes de gestión del estrés y para la identificación de estrategias adaptadas y personalizadas para cada uno de los trabajadores del área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

Justificación

La implementación de un protocolo de manejo del estrés en el área de emergencias médicas es crucial debido a la naturaleza del trabajo y las condiciones en las que los trabajadores deben operar diariamente. El estrés laboral y la fatiga pueden tener un efecto negativo significativo en la salud emocional y física de los trabajadores y, por lo tanto, afectar la calidad del servicio que se puede brindar a los pacientes. Además, la falta de una gestión adecuada del estrés también puede tener consecuencias a largo plazo.

Es importante destacar que, si los trabajadores se sienten faltos de apoyo en términos de manejo del estrés, pueden ser menos propensos a buscar ayuda cuando la necesiten, lo que puede aumentar aún más el riesgo de problemas de salud a corto y largo plazo. Por lo tanto, la implementación de un protocolo de manejo del estrés en el área de emergencias es esencial para garantizar una atención médica de calidad, un ambiente laboral saludable y una comunidad de trabajadores de emergencias médicas comprometidos y motivados.

Es importante tener en cuenta que el estrés laboral es una preocupación real y común para los trabajadores de la salud, y el desarrollo y aplicación de protocolos de manejo del estrés pueden ser de gran ayuda para mejorar el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores y, en última instancia, prevenir la fatiga laboral y el burnout. Por lo tanto, se pueden utilizar estos resultados para diseñar y adaptar intervenciones específicas y efectivas que respondan a las necesidades y características de los trabajadores del área de emergencias médicas según su nivel

de experiencia laboral, asegurando así que la gestión del estrés sea óptima y personalizada para cada uno de ellos.

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del personal de emergencias médicas, se ha identificado un alto nivel de estrés que afecta su desempeño y calidad de vida. Es por ello, que se hace evidente la necesidad de implementar un protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba.

A partir del análisis realizado, se establecen los objetivos específicos, selección de estrategias y técnicas, así como los recursos y materiales necesarios para el desarrollo del protocolo. El protocolo busca manejar y reducir el estrés en el personal de emergencias médicas, con el objetivo de mejorar su bienestar y calidad de atención a los pacientes.

Diseño

El protocolo está diseñado para ser aplicado de manera práctica y contempla diferentes estrategias y técnicas para la gestión del estrés, como sesiones de relajación, técnicas de reestructuración cognitiva, técnicas de respiración y meditación, y estrategias de afrontamiento. La implementación del protocolo se hará en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba, proporcionando la capacitación y apoyo necesarios al personal para su aplicación efectiva.

Planificación

La evaluación de la eficacia del protocolo se llevará a cabo mediante la evaluación del nivel de estrés en el personal de emergencias médicas, así como su impacto en la atención de los pacientes. El protocolo establece un plan de seguimiento y evaluación para asegurar su aplicación efectiva y eficacia en la gestión del estrés del personal de emergencias médicas.

Tabla 18. Planificación de actividades establecidos en el protocolo clase 2

ACTIVIDAD CLASE 2	
Tema	Manejo del estrés en el área de emergencias médicas
Objetivo	Desarrollar habilidades para manejar el estrés en el personal de emergencias médicas.
Destreza:	Aplicar técnicas de gestión del estrés para mejorar el bienestar emocional en el trabajo.
Duración	Variar dependiendo de la técnica utilizada.
<p>Inicio</p> <p>Una vez identificados los factores de estrés laboral y los trabajadores con mayor riesgo de padecerlo, se diseñarán intervenciones específicas y personalizadas para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. Dependiendo del nivel de experiencia laboral de los trabajadores, pueden ser propuestas diferentes intervenciones, por ejemplo: Para trabajadores con menos de un año de experiencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en el uso de herramientas técnicas y tecnológicas que faciliten la resolución efectiva de situaciones de emergencia, con el fin de mejorar su confianza y reducir el estrés generado por la situación. • Intervenciones de apoyo emocional, incluso a través de la consulta con profesionales especializados en el tema, como psicólogos y terapeutas, a fin de mejorar su capacidad para lidiar con situaciones emocionalmente demandantes. <p>Motivación Realización de una actividad de conciencia.</p>	



La reproducción del chat está inhabilitada para este estreno.

Dinámica para reducir el estrés en el teletrabajo con Mindfulness

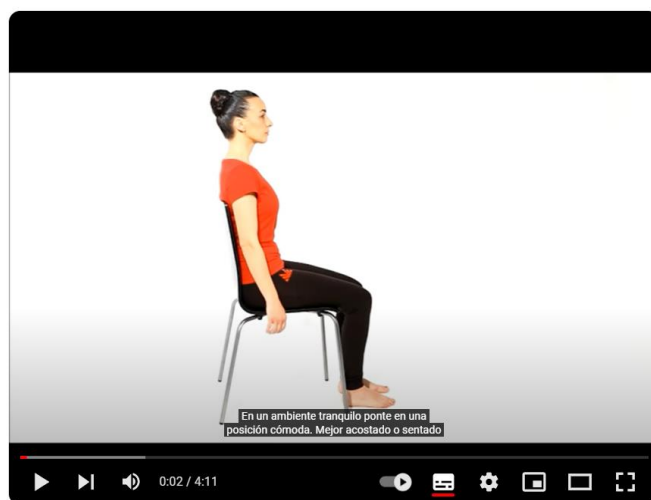
<https://www.youtube.com/watch?v=PRFJNdCd6-8>

Pregunta de reflexión..

Desarrollo

Técnica de respiración abdominal:

<https://www.youtube.com/watch?v=YSN3vjvyBDI>



Respiración: entrenamiento en respiración abdominal

Reflexión: Pregunta para reflexionar sobre la experiencia en la aplicación de la técnica de respiración abdominal.

Técnica de reestructuración cognitiva:

<https://www.youtube.com/watch?v=hVpw2JrlQMs>



Qué es Reestructuración Cognitiva?

Reflexión: Pregunta para reflexionar sobre la experiencia en la aplicación de la técnica de reestructuración cognitiva

Técnica de relajación muscular progresiva:

<https://www.youtube.com/watch?v=K-rbzQ9HyFo>

Reflexión: Pregunta para reflexionar sobre la experiencia en la aplicación de la técnica de relajación muscular progresiva

Cierre

1. Evaluación continua del protocolo. Se llevará a cabo una evaluación continua del protocolo para evaluar su eficacia en la reducción del estrés laboral y mejorar continuamente la gestión del estrés en el área de emergencias médicas.

La evaluación continua del protocolo es una fase vital para evaluar la eficacia del protocolo de manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. Se llevarán a cabo evaluaciones con el fin de ajustar y mejorar el protocolo a lo largo del tiempo, para garantizar que los trabajadores tengan acceso a las intervenciones más efectivas para controlar el estrés y que estén siendo efectivas en la reducción del estrés laboral. Se realizaron evaluaciones continuas del protocolo que incluyan, entre otras cosas:

- Medición del nivel de estrés laboral antes y después de la aplicación de las intervenciones. Esto permitirá evaluar la efectividad de las intervenciones y ajustarlas según sea necesario.
- Retroalimentación de los trabajadores sobre su percepción de las intervenciones. Se llevarán a cabo encuestas de satisfacción y se recopilarán comentarios para evaluar la efectividad de las intervenciones y para identificar las áreas de mejora en el protocolo.
- Análisis de los indicadores clínicos que puedan estar influenciados por el nivel de estrés laboral de los trabajadores, como su rendimiento, la tasa de errores médicos y la calidad del cuidado del paciente. Estos indicadores serán útiles para evaluar la eficacia del protocolo en la mejora del rendimiento y la calidad de atención al paciente.
- Evaluación del uso de las herramientas técnicas y tecnológicas, y cómo esto influye en la reducción del estrés en los trabajadores.


En general, la evaluación continua del protocolo permitirá una mejora constante del manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba y garantizará la implementación de intervenciones actualizadas y efectivas. La colaboración activa con los trabajadores del área medical será también importante para la evaluación continua del protocolo, y la adaptación a las circunstancias específicas de su trabajo y enfoque personalizado. En conjunto, se espera construir una cultura positiva en el lugar de trabajo, convirtiendo al Hospital en un ambiente saludable y seguro tanto para los pacientes, como para los trabajadores.

Con la implementación de este protocolo, se espera mejorar el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores del área de emergencias médicas, prevenir la fatiga laboral y el burnout, y mejorar su rendimiento y calidad de trabajo. Es importante tener en cuenta que la gestión eficaz del estrés laboral en este ámbito puede beneficiar no solo a los trabajadores, sino también a los pacientes y al propio hospital, al reducir el estrés, la ansiedad y la fatiga de los trabajadores y mejorar su capacidad para atender de manera efectiva y segura a los pacientes.

El personal aplica la correctamente cada una de las técnicas planteadas en esta clase

Elabora su propio afiche utilizando su texto escrito anteriormente.

Tabla 19. Planificación de actividades establecidos en el protocolo clase 1

ACTIVIDAD CLASE 1	
Tema	Factores que producen estrés laboral
Objetivo	Identificar los factores de estrés laboral en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba
Destreza:	Aplicar técnicas de gestión del estrés para mejorar el bienestar emocional en el trabajo.
Duración	Variar dependiendo de la técnica utilizada.
Inicio Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los factores de estrés laboral más comunes en el área de emergencias médicas, incluyendo los niveles de carga de trabajo, los altos niveles de demanda emocional y la exposición a situaciones críticas y traumáticas.	
	
Pregunta de reflexión.	
A continuación, se describen los principales factores de estrés laboral identificados en el área de emergencias médicas:	
<ul style="list-style-type: none">• Altas tasas de carga de trabajo: El personal de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba puede trabajar largas horas y estar expuesto a situaciones de alta demanda. Las urgencias médicas son impredecibles y pueden generar altos niveles de estrés, especialmente cuando hay múltiples casos que requieren atención simultáneamente.	

- **Demanda emocional:** El personal de emergencias médicas puede estar expuesto a situaciones emocionales intensas, incluyendo trauma y sufrimiento humano. La exposición a grandes sufrimientos e incluso a la muerte, puede generar fuertes sentimientos de estrés, angustia y ansiedad.
- **Exposición a situaciones traumáticas:** El personal médico de emergencias está expuesto a situaciones traumáticas y estresantes, como accidentes de tráfico, desastres naturales y crímenes violentos. Estas situaciones pueden ser traumáticas para los trabajadores del área de emergencias médicas, lo que puede generar estrés laboral.
- **Ambiente de trabajo físicamente demandante:** El trabajo en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba es físicamente exigente, con requerimientos de movilidad constante, gratificaciones emocionales, lo que puede desgastar al trabajador rápidamente.
- **Administración y control inadecuados:** la falta de herramientas técnicas, recursos y directrices claras por parte de la administración y el control inadecuado del personal, puede generar estrés laboral en los trabajadores.
- **Dificultad para controlar el trabajo:** la experiencia de no poder controlar el ambiente de trabajo y regular su carga laboral, puede aumentar la probabilidad de estrés laboral en los trabajadores.

Desarrollo

Identificación de los trabajadores de mayor riesgo de padecer estrés laboral. A partir de los resultados de la encuesta, se identificarán los trabajadores con mayor riesgo de padecer estrés laboral, prestando especial atención a aquellos con menos de un año de experiencia laboral.

Reflexión: Pregunta para reflexionar sobre la experiencia en la aplicación de la encuesta

Una vez identificados los factores de estrés laboral presentes en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba, es importante identificar a los trabajadores con mayor riesgo de padecer estrés laboral. A partir de los resultados de la encuesta realizada, se puede identificar a aquellos trabajadores

que reportaron tener menos de un año de experiencia laboral en el área de emergencias médicas, lo cual podría considerarse un factor de riesgo para padecer estrés laboral.

Además, también se pueden identificar aquellos trabajadores que reportaron tener altas demandas emocionales, exposición a situaciones traumáticas y/o carga de trabajo elevada. Estos trabajadores también pueden estar en mayor riesgo de padecer estrés laboral y deberían ser considerados en la implementación del protocolo de manejo del estrés.

Es importante prestar especial atención a estos trabajadores y proporcionarles herramientas específicas para que puedan enfrentar y reducir el estrés. Esto puede incluir la implementación de programas de bienestar emocional, terapias de relajación, apoyo psicológico y capacitación en técnicas de manejo del estrés. Al identificar a estos trabajadores con mayor riesgo de padecer estrés laboral, se puede adaptar y personalizar el protocolo de manejo del estrés para que se ajuste a sus necesidades y características específicas, asegurando así una intervención eficaz y una atención integral.

Cierre

Diseño y aplicación de intervenciones. Se diseñarán intervenciones específicas y personalizadas según el nivel de experiencia laboral de los trabajadores. Estas intervenciones pueden incluir terapias de relajación, cursos de formación en manejo del estrés, grupos de apoyo y actividades grupales para fomentar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

POS TEST

Tras aplicación del protocolo del manejo de estrés

Encuesta posterior a la aplicación del protocolo

Preguntas de la encuesta

1. ¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes?

Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.

Tabla 20

Resultados de la pregunta 1

	Rara vez	Ocasionalmente	Muy frecuentemente
Cantidad	11	11	1
%	48	48	4

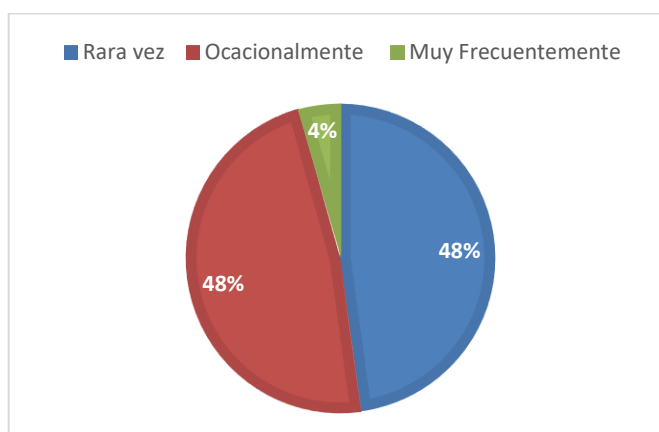


Figura 1. *Pregunta 1 - Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho*

Interpretación

Los resultados de una pregunta específica del "Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud" que se aplicó en el "Hospital San Juan" se muestran en el gráfico proporcionado. La pregunta evalúa la frecuencia con la que los encuestados experimentan una carga de trabajo tan alta que no todo puede hacerse adecuadamente.

De acuerdo con los datos, el 48 % de los encuestados dijo que "raramente" se encuentran con esta situación, mientras que el 48 % dijo que "ocasionalmente". Solo el 4% de los encuestados dijo que "muy a menudo" enfrentan una carga de trabajo que les impide completar las tareas.

La mayoría del personal de emergencias del "Hospital San Juan" se encuentra con situaciones de alta carga laboral con cierta regularidad, debido a este equilibrio entre los que rara vez y ocasionalmente experimentan exceso de trabajo. A pesar de que no es una situación constante para la mayoría, estas experiencias son muy comunes y pueden indicar una tendencia hacia la sobrecarga de trabajo en el entorno de emergencias médicas.

Una minoría del personal se siente constantemente abrumada por el trabajo, lo que puede aumentar significativamente el riesgo de errores, reducir la calidad de la atención al paciente y perjudicar el bienestar del profesional de la salud. La respuesta "muy frecuente", aunque representa una pequeña fracción del total (4%), es una señal de alarma que debe ser atendida.

La sobrecarga de trabajo es un factor de estrés conocido que puede dañar la salud mental y física del personal y la seguridad de los pacientes. Es importante que la dirección del "Hospital San Juan" tome en cuenta estos hallazgos como una señal significativa de que hay problemas en la gestión de la carga laboral que requieren atención médica. Es fundamental implementar estrategias de manejo del tiempo y del personal, así como brindar apoyo adicional en caso de que el personal se sienta superado por las demandas de trabajo.

En resumen, para reducir los riesgos de sobrecarga laboral y mejorar el bienestar de los profesionales de la salud y la calidad de la atención en el hospital, los hallazgos de este ítem de inventario requieren una respuesta proactiva que incluya la revisión

de las asignaciones de trabajo, los procedimientos de apoyo y los recursos disponibles para el personal.

2. Tener conflictos con supervisores y/o administradores.

Tabla 21

Resultados de la pregunta 2

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	4	12	7
%	17	52	31

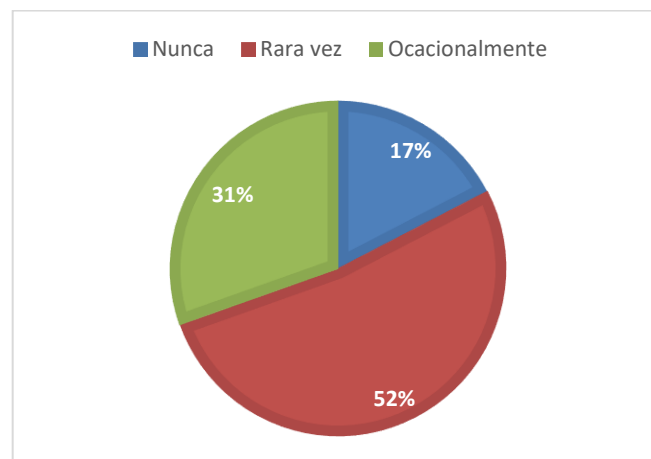


Figura 2. *Pregunta 2 - Tener conflictos con supervisores y/o administradores*

Interpretación

Las respuestas a la pregunta sobre la frecuencia de conflictos entre los profesionales de la salud y sus supervisores o administradores en el "Hospital San Juan" se muestran en el gráfico. La información proporcionada reveló que el 52% de los encuestados dicen que rara vez experimentan conflictos, el 31% dice que ocasionalmente los experimentan y el 17% nunca los ha tenido.

De acuerdo con estos hallazgos, la mayoría de los profesionales de la salud encuestados no ven los conflictos con supervisores y/o administradores como un problema constante, aunque una gran cantidad de ellos sí los tienen con cierta frecuencia. El inventario de estrés de Wolfgang es particularmente interesante

porque busca encontrar y medir los niveles de riesgo relacionados con el estrés en entornos de emergencias médicas.

Una parte importante de las condiciones laborales que puede aumentar el estrés en el trabajo es la presencia de conflictos con supervisores y administradores. Por lo tanto, la distribución de respuestas puede reflejar áreas potenciales de intervención para mejorar el entorno laboral y reducir los riesgos para la salud y seguridad de los empleados en el hospital. La precisión con la que se capture la realidad de los empleados en este estudio, subrayando la importancia de las respuestas sinceras de los encuestados, determinará la efectividad de las medidas preventivas y correctivas que puedan derivarse de él.

3. Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.

Tabla 22

Resultados de la pregunta 3

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	2	9	12
%	9	39	52



Figura 3. *Pregunta 3 - Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes*

Interpretación

La imagen muestra un gráfico circular con las respuestas a una pregunta sobre la frecuencia con la que los trabajadores de la salud se sienten responsables por los resultados de los pacientes. Como se muestra en el gráfico, el 52% de los encuestados se sienten responsables ocasionalmente, el 39% nunca y el 9% nunca.

En el análisis de esta distribución, el Inventario de Estrés de Wolfgang se enfoca en cómo la percepción de la responsabilidad de los profesionales de la salud en los resultados de los pacientes puede contribuir al estrés de los profesionales de la salud. Se debe tener en cuenta que la responsabilidad por los resultados clínicos es una parte importante de la carga de trabajo emocional en el sector sanitario y puede ser una fuente significativa de estrés, especialmente en un entorno de emergencias médicas como el "Hospital San Juan".

La mayoría de los encuestados (52 %) sienten responsabilidad ocasionalmente, lo que sugiere una variabilidad en la percepción de responsabilidad. Esto podría estar relacionado con las cambiantes circunstancias en un departamento de emergencias, donde los resultados de los pacientes pueden variar significativamente. Aquellos que rara vez o nunca se sienten responsables por los resultados, por otro lado, podrían estar experimentando una desconexión emocional o distanciamiento emocional. Esto puede ser un mecanismo de afrontamiento para reducir el estrés, pero también puede tener un impacto en la empatía y la calidad de la atención que reciben.

Para profundizar en este análisis, sería útil examinar la relación entre la frecuencia con la que los trabajadores de la salud se sienten responsables de los resultados de los pacientes y otros factores de estrés identificados en el inventario. Se requiere una investigación sobre cómo la cultura organizacional y las políticas de gestión en el "Hospital San Juan" podrían afectar estas percepciones y el bienestar general del personal. Para un análisis confiable, la sinceridad de las respuestas es esencial, por lo que se debe asegurar la confidencialidad para promover la honestidad en las respuestas del cuestionario.

4. No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.

Tabla 23

Resultados de la pregunta 4

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Muy frecuentemente
Cantidad	4	9	9	1
%	18	39	39	4

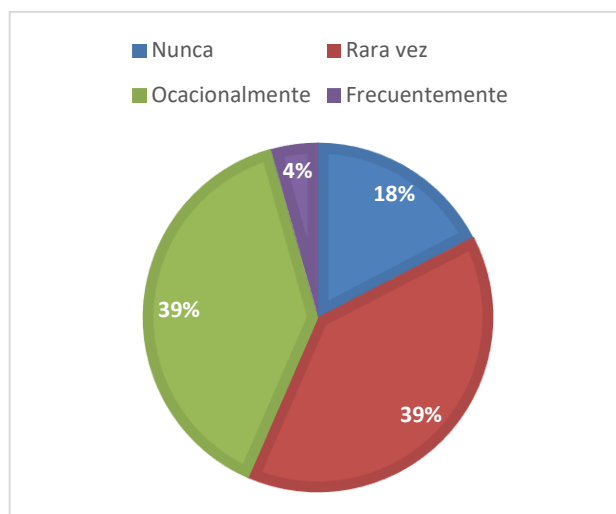


Figura 4. *Pregunta 4 - No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general*

Interpretación

El diagrama de sectores exhibe la percepción de los profesionales de la salud respecto a la falta de respeto o reconocimiento por parte del público en general. Según los datos representados, un 39% de los encuestados afirmó raramente no recibir el respeto o reconocimiento merecido, otro 39% lo indicó como una ocurrencia ocasional, un 18% nunca se ha enfrentado a esta situación y un 4% lo experimenta frecuentemente.

Estos resultados resaltan que una mayoría significativa de los profesionales de la salud (78%) experimenta una falta de respeto o reconocimiento de manera ocasional o raramente, lo que puede ser un indicador de estrés en el ambiente laboral, especialmente en situaciones de emergencia médica. La minoría que nunca o

frecuentemente experimenta esta falta de reconocimiento podría tener experiencias de trabajo distintas, y su análisis podría proporcionar información valiosa para entender las dinámicas del estrés relacionado con la interacción pública.

Dentro del marco del inventario de estrés de Wolfgang, estas percepciones son fundamentales, puesto que la valoración social del trabajo puede influir de manera sustancial en el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los trabajadores sanitarios. Así, estos hallazgos podrían ser un punto de partida para desarrollar estrategias de intervención destinadas a mejorar la relación entre el personal de salud y la comunidad, y para fortalecer el apoyo y reconocimiento que el público otorga a estos profesionales. Además, se enfatiza la importancia de respuestas honestas para garantizar la validez y confiabilidad del estudio, lo que permitirá implementar medidas más efectivas para mejorar la salud y seguridad en el "Hospital San Juan".

5. Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes

Tabla 24

Resultados de la Pregunta 5

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente
Cantidad	5	13	4	1
%	22	57	17	4

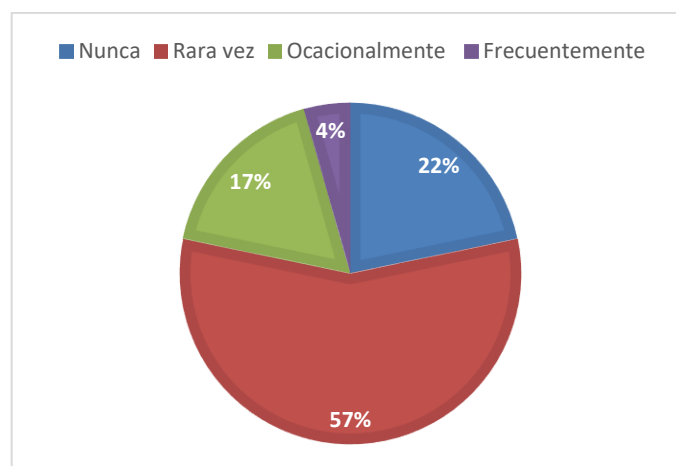


Figura 5. Pregunta 5 - Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes

Interpretación

El gráfico en cuestión muestra la distribución de las respuestas a una pregunta de indecisión al dar información a los pacientes o familiares sobre sus condiciones y/o tratamiento. Los datos muestran que el 57% de los encuestados siente indecisión a menudo, el 22% nunca, el 17% ocasionalmente y el 4% a menudo.

Para los profesionales de la salud, esta información es relevante dentro del marco del Inventario de Estrés de Wolfgang porque es fundamental comunicarse con claridad y seguridad con los pacientes y sus familiares, especialmente en áreas de emergencias médicas. La indecisión puede ser un signo de incertidumbre o conflicto interno, lo que puede causar estrés en el trabajo, lo que afecta la calidad del servicio y el bienestar del profesional.

La minoría que frecuentemente se enfrenta a la indecisión puede estar experimentando niveles más altos de estrés y podría beneficiarse de apoyo adicional, como capacitación en comunicación o asesoramiento. La investigación detallada de las causas subyacentes de esta indecisión y la implementación de estrategias de intervención específicas podrían ayudar a reducir esta fuente de estrés, lo que tendría un efecto positivo en la salud y seguridad general del personal del "Hospital San Juan".

Es importante destacar que los hallazgos muestran las diferencias en la forma en que los profesionales de la salud comunican con pacientes y familiares. Para desarrollar una comprensión precisa de los factores de estrés en el entorno laboral y para formular recomendaciones útiles para abordarlos, es esencial analizar las respuestas obtenidas de manera imparcial.

6. Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes

Tabla 25

Resultados de la pregunta 6

Rara vez Ocasionalmente Frecuentemente

Cantidad	9	13	1
%	39	57	4

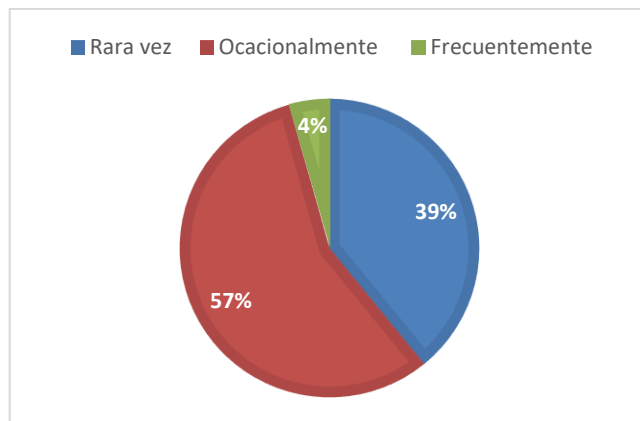


Figura 6. *Pregunta 6 - Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes*

Interpretación

El gráfico circular proporcionado representa las respuestas a una pregunta sobre la frecuencia con la que el personal de salud se preocupa por las necesidades emocionales de los pacientes. Los datos mostraron que el 57% de los encuestados se preocupan ocasionalmente, el 39 % lo hacen rara vez y el 4 % lo hacen con frecuencia.

Este conjunto de datos muestra que la mayor parte del personal de salud no atiende las necesidades emocionales de los pacientes con frecuencia, lo cual puede ser indicativo de varias circunstancias. Primero, puede reflejar los requisitos del entorno de trabajo de emergencias, donde la priorización de la atención médica inmediata puede relegar el apoyo emocional. Además, indica que un gran número de empleados rara vez se involucra en el aspecto emocional del cuidado del paciente. Esto podría deberse a problemas como falta de tiempo, recursos insuficientes o un entrenamiento insuficiente en habilidades de comunicación y apoyo emocional.

La atención a las necesidades emocionales es un componente crucial del cuidado holístico y puede tener un impacto en la recuperación del paciente y su satisfacción

con la atención que recibe. Si el personal cree que no está brindando un cuidado completo, la falta de atención regular a estas necesidades también puede generar estrés.

En el marco del Inventario de Estrés de Wolfgang, estos hallazgos pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la capacitación del personal y en la implementación de políticas que promuevan un cuidado más integral que incluya el bienestar emocional del paciente. Para desarrollar estrategias efectivas de manejo del estrés y promoción de la salud y la seguridad laboral en el "Hospital San Juan", el estrés derivado de la preocupación por las necesidades emocionales de los pacientes debe evaluarse en conjunto con otros factores estresantes en el ambiente de trabajo.

7. Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes

Tabla 26

Resultados de la pregunta 7

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente
Cantidad	3	7	12	5
%	11	26	44	19

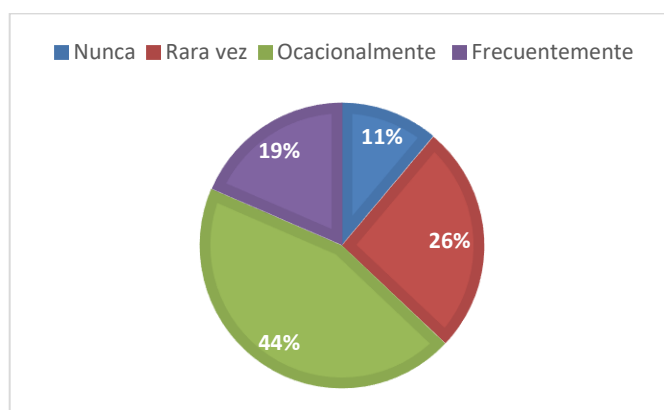


Figura 7. *Pregunta 7 - Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes*

Interpretación

El diagrama muestra las diferencias entre los profesionales de la salud en cuanto a cómo tratan a los pacientes. El 44% de los encuestados dice que a veces está en desacuerdo con otros profesionales sobre cómo tratan a los pacientes, el 26% lo hace con frecuencia, el 19% lo hace con frecuencia y el 11% nunca ha tenido este problema.

La frecuencia con la que los profesionales de la salud reportan desacuerdos sobre el tratamiento de los pacientes puede indicar que el equipo de atención médica necesita mejorar la comunicación y la toma de decisiones. Los desacuerdos frecuentes pueden generar estrés y tener un impacto negativo en la dinámica del equipo, lo que puede afectar negativamente la calidad de la atención al paciente y la eficacia del tratamiento.

El porcentaje relativamente alto de profesionales que reportan desacuerdos ocasionales o frecuentes apunta hacia la gestión de conflictos y la mejora de los protocolos de tratamiento debido a la importancia de la colaboración y el consenso en los entornos de emergencia médica. Con el fin de reducir la frecuencia de los desacuerdos y sus efectos estresantes, los hallazgos sugieren la posibilidad de establecer o fortalecer mecanismos para la resolución de conflictos y la estandarización de procedimientos de tratamiento.

Este resultado también destaca la importancia de la colaboración interdisciplinaria y el respeto mutuo entre colegas, lo que puede contribuir a un entorno laboral más armonioso y reducir el estrés asociado con el trabajo. En este sentido, la promoción de una cultura de comunicación abierta y la creación de espacios para el diálogo podrían ser estrategias útiles.

Para el "Hospital San Juan", la resolución de estas dificultades podría ser crucial para mejorar la protección y la salud de los empleados y pacientes. Para identificar con precisión estos problemas y desarrollar intervenciones efectivas basadas en evidencia, es fundamental que los participantes en la encuesta sean sinceros.

8. No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.

Tabla 27

Resultados de la pregunta 8

	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	15	8
%	65	35

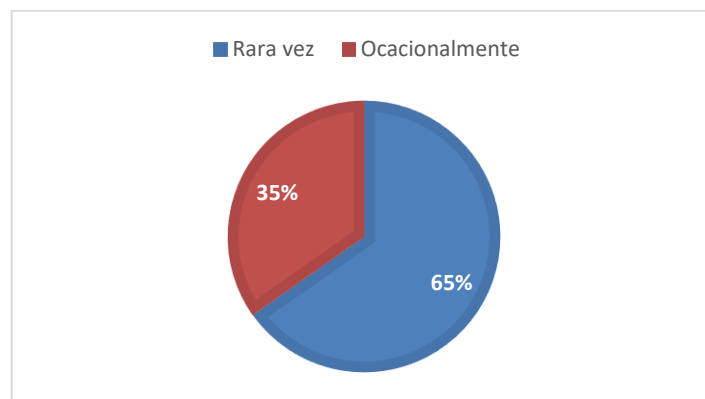


Figura 8. *Pregunta 8 - No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas*

Interpretación

Según el gráfico, el 65 % de los encuestados rara vez tiene la oportunidad de compartir experiencias y sentimientos con colegas, mientras que el 35 % lo hace ocasionalmente.

Desde la perspectiva del Inventario de Estrés de Wolfgang para profesionales de la salud, compartir sentimientos y experiencias con colegas es un aspecto importante del apoyo social en el lugar de trabajo. En entornos médicos de alta presión, como los servicios de emergencia, el apoyo social entre colegas es crucial para la gestión del estrés individual y el funcionamiento del equipo y la resiliencia organizativa.

El hecho de que la mayoría de los empleados raramente comparten sus experiencias sugiere que puede haber un entorno laboral donde son escasas las oportunidades para la comunicación y el apoyo emocional entre compañeros de trabajo. Esto

puede deberse a una variedad de razones, como cargas de trabajo elevadas, estructuras organizacionales que impiden la interacción o la falta de políticas que promuevan la cohesión y el bienestar del equipo.

La acumulación de estrés puede resultar de la falta de oportunidades para compartir, ya que los empleados pueden sentirse aislados en sus experiencias y sin una válvula de escape para las tensiones emocionales. En el caso del "Hospital San Juan", sería importante analizar las dificultades que existen para el intercambio entre compañeros de trabajo y encontrar formas de mejorar las condiciones que permitan una comunicación más frecuente y efectiva.

Debido a que la identificación precisa de los factores de estrés depende de la autenticidad de las respuestas, es esencial que los empleados respondan sinceramente a este tipo de encuestas. Para mejorar la salud y la seguridad del entorno laboral, medidas como garantizar el anonimato de las respuestas pueden aumentar la validez de los datos recolectados y, por lo tanto, la eficacia de las intervenciones basadas en estos hallazgos.

9. Tener conflictos con compañeros.

Tabla 28

Resultados de la pregunta 9

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	6	15	2
%	26	65	9

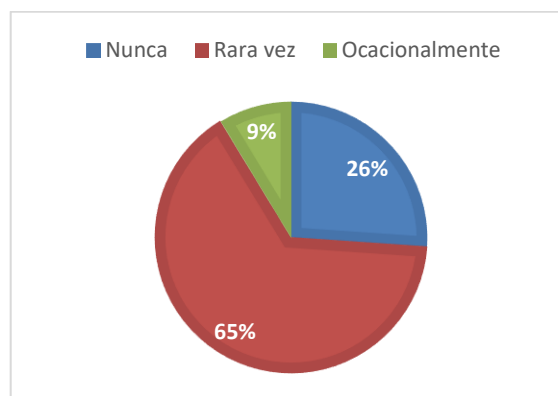


Figura 9. Pregunta 9 - Tener conflictos con compañeros

Interpretación

La distribución de las respuestas a una pregunta del "Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud" sobre la frecuencia con la que el personal del "Hospital San Juan" tiene conflictos con compañeros de trabajo se muestra en el gráfico que se analiza. Un 65% de los encuestados dijeron que rara vez tienen conflictos con sus compañeros. Esto podría ser una señal de un entorno de trabajo mayoritariamente armonioso o de una efectiva gestión de conflictos cuando surgen. El 26% nunca ha tenido conflictos, lo que respalda la idea de un ambiente laboral favorable. Sin embargo, un 9 % indica que los conflictos ocurren ocasionalmente.

Es importante destacar que los conflictos laborales son una fuente común de estrés en cualquier ámbito profesional, y más aún en entornos de alta presión como las áreas de emergencia médica, donde el estrés del trabajo puede empeorar las diferencias interpersonales o los malentendidos. La baja frecuencia de conflictos reportada por la mayoría puede ser el resultado de una buena dinámica de equipo y habilidades de comunicación efectivas entre el personal, que son esenciales para que las unidades de emergencia funcionen eficientemente.

La presencia de una minoría que ocasionalmente experimenta conflictos indica que, aunque la incidencia es baja, sigue siendo un factor que requiere atención para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. Los conflictos no resueltos pueden causar un entorno de trabajo tóxico, una baja moral, un aumento del estrés y, en última instancia, un impacto negativo en la calidad del cuidado al paciente.

Es aconsejable que la dirección del "Hospital San Juan" mantenga y fomente cursos de capacitación en resolución de conflictos y comunicación, así como políticas de apoyo al personal, con el fin de prevenir y administrar de manera efectiva los conflictos. La creación de un entorno laboral que fomente la colaboración no solo mejora la salud del personal, sino que también mejora la seguridad del paciente y la calidad general del cuidado médico. La monitorización y evaluación continuas

de las dinámicas de equipo pueden proporcionar información útil para intervenciones futuras y mejoras en las regulaciones del hospital.

10. Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.

Tabla 29

Resultados de la pregunta 10

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	4	9	10
%	17	39	44

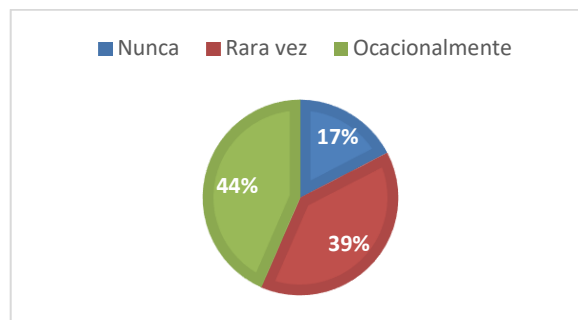


Figura 10. *Pregunta 10 - Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares*

Interpretación

El gráfico muestra que un 44% de los profesionales de la salud encuestados experimentan ocasionalmente conflictos entre las obligaciones del trabajo y sus responsabilidades familiares, mientras que un 39% los experimenta rara vez y un 17% nunca.

La conciliación entre las responsabilidades laborales y familiares es un factor significativo que puede influir en el bienestar de los profesionales de la salud. El hecho de que una considerable proporción de los encuestados indique que

ocasionalmente enfrenta conflictos entre el trabajo y la familia sugiere que este es un problema recurrente que puede contribuir al estrés laboral.

Desde la perspectiva del Inventario de Estrés de Wolfgang, los conflictos trabajo-familia pueden ser particularmente agudos en entornos de emergencias médicas como el "Hospital San Juan", donde las demandas de tiempo y la naturaleza impredecible del trabajo pueden dificultar la planificación y el cumplimiento de compromisos familiares. Esto puede llevar no solo a un incremento del estrés relacionado con el trabajo, sino también a un potencial deterioro de las relaciones familiares y personales, que son fuentes importantes de apoyo emocional.

Es importante destacar que el 17% que nunca experimenta estos conflictos puede reflejar una gestión eficaz del tiempo, un apoyo organizacional sólido, o quizás condiciones de trabajo más flexibles. Comparativamente, el 44% que ocasionalmente enfrenta estos conflictos podría beneficiarse de políticas de trabajo más flexibles, programas de apoyo a los empleados y estrategias de manejo del tiempo.

La sinceridad en las respuestas a estas preguntas es crítica para la validez de los hallazgos y la efectividad de las intervenciones subsiguientes basadas en estos datos. Por tanto, se deben tomar medidas para garantizar la confidencialidad y crear un entorno en el que los profesionales de la salud se sientan cómodos compartiendo sus experiencias genuinas. Esta información es valiosa para las administraciones de los hospitales y para los responsables de la formulación de políticas, quienes deben considerar estos factores de estrés al diseñar e implementar programas de bienestar para los empleados y al promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

11. Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.

Tabla 30

Resultados de la pregunta 11

Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
--------------	-----------------	-----------------------

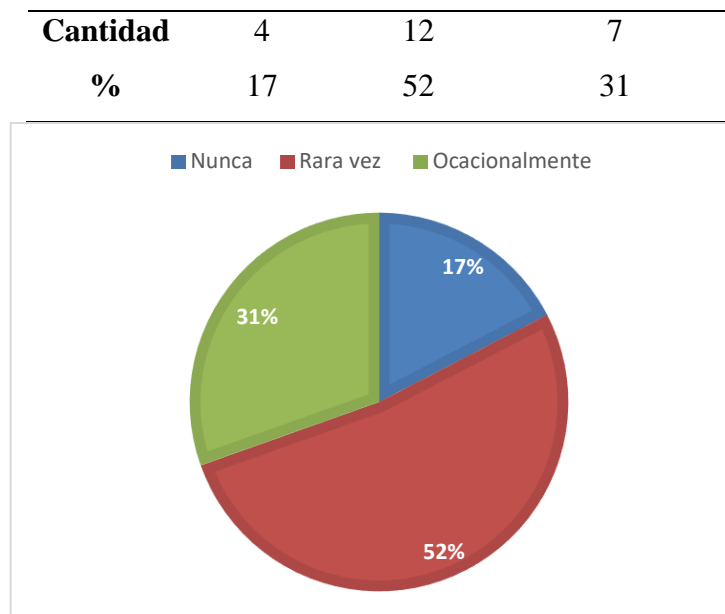


Figura 11. *Pregunta 11 - Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes*

Interpretación

El gráfico que se revisa muestra las respuestas a una pregunta del "Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud" en el "Hospital San Juan", en particular sobre la probabilidad de que las emociones o sentimientos personales interfieran con el cuidado de los pacientes. Según los datos, el 52% de los encuestados admite que rara vez permiten que sus emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes, el 31% lo hace ocasionalmente y el 17% nunca lo hace.

Una señal de humanidad inherente en el cuidado de la salud es aceptar que las emociones personales pueden afectar ocasionalmente la atención de los pacientes. Este fenómeno no se limita a los empleados del "Hospital San Juan", sino que es una práctica común en diversos entornos médicos. Esto demuestra la dificultad de distinguir entre las obligaciones profesionales y las emociones personales, especialmente en el campo de la atención médica de emergencia.

Una fuerte ética profesional y mecanismos de afrontamiento efectivos dentro de la institución se pueden ver en el hecho de que la mayoría de los profesionales solo rara vez se vean afectados por sus emociones en su trabajo. Sin embargo, el hecho

de que esto suceda a veces para un grupo considerable destaca la importancia de contar con sistemas de apoyo emocional y técnicas de recuperación para el personal.

El hecho de que una minoría informe que nunca se ve afectada por sus emociones personales en el cuidado de los pacientes puede indicar una variedad de cosas, desde un alto nivel de profesionalismo y entrenamiento en la gestión de emociones hasta, posiblemente, una reticencia a reconocer o reportar tales incidentes.

Como resultado de este análisis, el "Hospital San Juan" debe continuar promoviendo un entorno que promueva el equilibrio emocional y el bienestar del personal, ya que esto es fundamental para brindar un cuidado de calidad. La atención al bienestar emocional del personal no solo es un asunto de cuidado personal; también es esencial para garantizar la seguridad y eficacia de la atención al paciente. En el cuidado de la salud, la gestión de los factores emocionales es compleja y requiere una atención continua y estrategias multifacéticas para abordarlos.

12. Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.

Tabla 31

Resultados de la pregunta 12

	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Cantidad	6	14	2	1
%	26	61	9	4

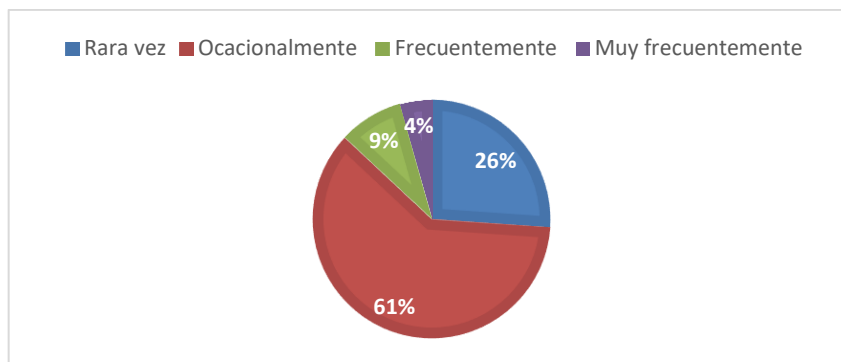


Figura 12. Resultados de la pregunta 12 - *Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional*

Interpretación

El diagrama muestra las diferencias entre los profesionales de la salud en cuanto a cómo tratan a los pacientes. El 44% de los encuestados dice que a veces está en desacuerdo con otros profesionales sobre cómo tratan a los pacientes, el 26% lo hace con frecuencia, el 19% lo hace con frecuencia y el 11% nunca ha tenido este problema.

La frecuencia con la que los profesionales de la salud reportan desacuerdos sobre el tratamiento de los pacientes puede indicar que el equipo de atención médica necesita mejorar la comunicación y la toma de decisiones. Los desacuerdos frecuentes pueden generar estrés y tener un impacto negativo en la dinámica del equipo, lo que puede afectar negativamente la calidad de la atención al paciente y la eficacia del tratamiento.

El porcentaje relativamente alto de profesionales que reportan desacuerdos ocasionales o frecuentes apunta hacia la gestión de conflictos y la mejora de los protocolos de tratamiento debido a la importancia de la colaboración y el consenso en los entornos de emergencia médica. Con el fin de reducir la frecuencia de los desacuerdos y sus efectos estresantes, los hallazgos sugieren la posibilidad de establecer o fortalecer mecanismos para la resolución de conflictos y la estandarización de procedimientos de tratamiento.

Este resultado también destaca la importancia de la colaboración interdisciplinaria y el respeto mutuo entre colegas, lo que puede contribuir a un entorno laboral más

armonioso y reducir el estrés asociado con el trabajo. En este sentido, la promoción de una cultura de comunicación abierta y la creación de espacios para el diálogo podrían ser estrategias útiles.

Para el "Hospital San Juan", la resolución de estas dificultades podría ser crucial para mejorar la protección y la salud de los empleados y pacientes. Para identificar con precisión estos problemas y desarrollar intervenciones efectivas basadas en evidencia, es fundamental que los participantes en la encuesta sean sinceros.

13. Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.

Tabla 32

Resultados de la pregunta 13

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	1	11	11
%	4	48	48

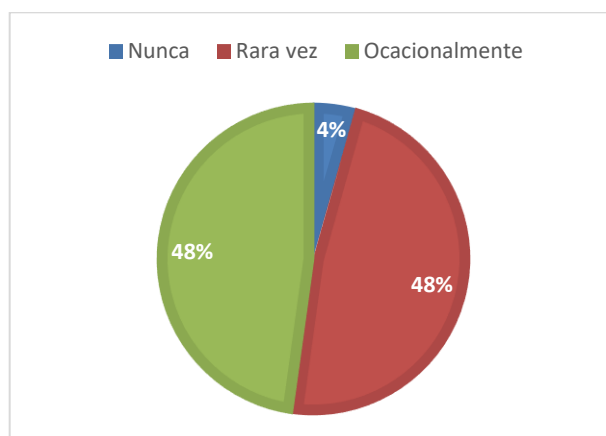


Figura 13. *Pregunta 13 - Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres*

Interpretación

Las respuestas a la pregunta sobre cómo los profesionales de la salud ven las oportunidades de mejora en el trabajo se muestran en el gráfico circular

proporcionado. El gráfico muestra que el 48 % de los encuestados perciben ocasionalmente que hay pocas oportunidades para mejorar en su trabajo, el 48 % lo percibe con frecuencia y el 4 % nunca lo percibe.

El potencial de desarrollo profesional y la satisfacción laboral se pueden medir mediante la percepción de oportunidades de mejora. Los trabajadores pueden sentir que no hay espacio para el avance o la mejora personal y profesional, lo que aumenta el estrés laboral. La oportunidad de crecer profesionalmente y adquirir nuevas habilidades es crucial para la motivación y la eficacia del personal en un entorno de emergencias médicas, donde el ritmo de trabajo es acelerado y las exigencias son altas.

La distribución equitativa de las percepciones de oportunidades de mejora pobres, tanto a menudo como con frecuencia, indica que puede haber una inconsistencia en la percepción de las oportunidades de mejora. Esto puede deberse a diferencias en los roles individuales, variabilidad en la calidad de la supervisión y la mentoría, o falta de comunicación sobre trayectorias de carrera y desarrollo profesional dentro del hospital.

Solo el 4 % de los encuestados nunca percibe que hay pocas oportunidades de mejora, lo que indica que hay un reconocimiento generalizado de la necesidad de mejoras en esta área. La administración del "Hospital San Juan" encuentra útil esta información porque destaca la necesidad de establecer y comunicar de manera clara las posibilidades de crecimiento profesional y personal dentro de la institución.

Es fundamental que las respuestas sean sinceras y que se brinden garantías de confidencialidad a los encuestados para que los datos del cuestionario reflejen con precisión la situación en el "Hospital San Juan". Las respuestas honestas al inventario de estrés ayudarán a guiar la implementación de planes para reducir los factores de riesgo y crear un entorno de trabajo más seguro y saludable.

14. Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.

Tabla 33

Resultados de la pregunta 14

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente
Cantidad	1	9	12	1
%	5	39	52	4

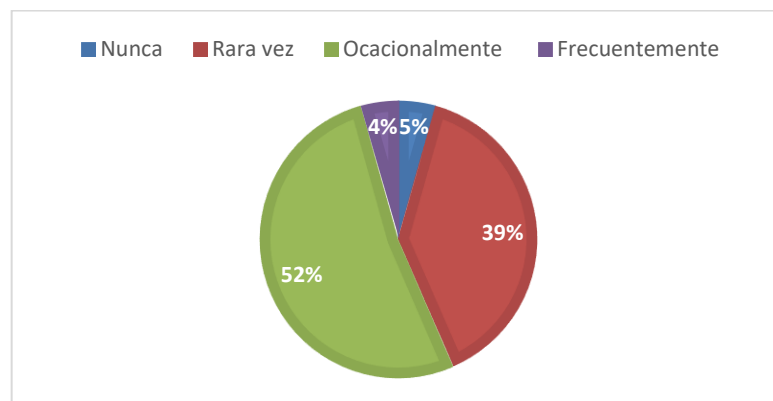


Figura 14. *Pregunta 14 - Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos*

Interpretación

El gráfico muestra las respuestas de los profesionales de la salud del "Hospital San Juan" sobre cuán a menudo intentan cumplir con las altas expectativas sociales de calidad en la atención médica. Mientras que un 39 % de los encuestados dice que rara vez enfrenta este desafío, un 52 % dice que lo hace ocasionalmente. Solo el cinco por ciento dice que nunca se enfrenta a esta situación, y el cuatro por ciento lo hace con frecuencia.

Según los datos, la mayoría de los trabajadores de la salud en hospitales experimentan ocasionalmente la presión de las expectativas sociales sobre la calidad de su trabajo. Este fenómeno puede deberse a la creciente demanda de servicios de salud de alta calidad y al intenso escrutinio público de la atención médica. Aunque estas expectativas pueden inspirar mejoras en el servicio, también

pueden poner a los profesionales bajo más estrés, especialmente si creen que son difíciles de cumplir o si no tienen los recursos necesarios para hacerlo.

Se puede inferir que un porcentaje significativo de los encuestados raramente se siente bajo esta presión, lo que sugiere que el "Hospital San Juan" tiene un estándar de atención que satisface estas expectativas en la mayoría de los casos. Sin embargo, la administración del hospital debe asegurarse de que las expectativas realistas estén alineadas con los recursos disponibles y que los empleados reciban el apoyo necesario.

El pequeño porcentaje que informa de enfrentamientos frecuentes con altas expectativas indica que hay un grupo dentro del hospital que podría estar en riesgo de estrés crónico, que puede llevar a un agotamiento profesional si no se trata adecuadamente. Es fundamental para la organización crear un entorno en el que se fomente el bienestar de los empleados y se implementen programas que promuevan el manejo del estrés y la resiliencia.

Estos resultados demuestran lo crucial que es un entorno laboral que brinde apoyo, valore el bienestar de los profesionales de la salud y reconozca los desafíos asociados con las expectativas de alta calidad. Para mantener los servicios de salud seguros y efectivos, es esencial encontrar un equilibrio entre la satisfacción de estas expectativas y el cuidado del personal. Es importante que el "Hospital San Juan" tome en cuenta la implementación de estrategias para lidiar con estas tensiones, como la capacitación en gestión del estrés, la revisión de las regulaciones laborales y el aumento de la cantidad de recursos disponibles para los empleados.

15. Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.

Tabla 34

Resultados de la pregunta 15

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	10	10
%	13	44	43

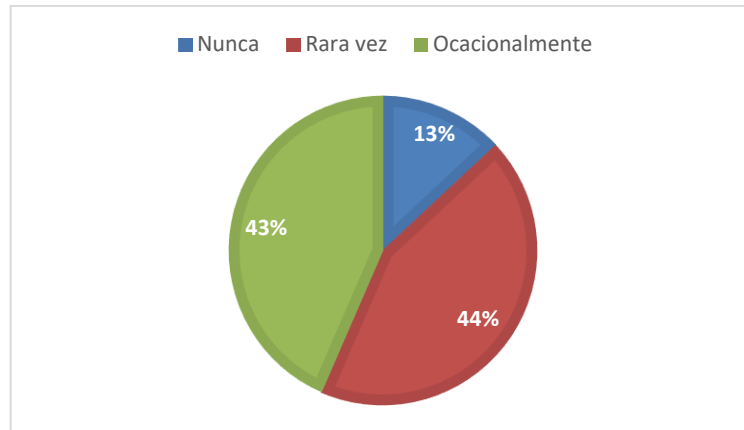


Figura 15. *Pregunta 15 - Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo*

Interpretación

Las respuestas sobre cuántas veces los profesionales de la salud supervisan el desempeño de sus compañeros de trabajo se muestran en el gráfico. El 44% de los encuestados dijo que rara vez hacen esta supervisión, el 43% lo hace ocasionalmente y el 13% nunca.

Aunque la supervisión entre pares puede ser crucial para garantizar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente, también puede ser una fuente de estrés, especialmente si no se lleva a cabo de manera constructiva y colaborativa. El hecho de que un gran porcentaje de trabajadores rara vez o nunca supervisa a sus compañeros podría indicar una cultura de trabajo que no enfatiza la supervisión entre iguales, o podría indicar que los roles de supervisión no están claros dentro del equipo.

El "Hospital San Juan" podría estar en la necesidad de establecer una política clara para supervisar el desempeño de los miembros del equipo de salud, según los resultados. Los procesos estructurados de retroalimentación y la promoción de una cultura de supervisión constructiva y regular pueden mejorar la dinámica del equipo y reducir el estrés asociado con las evaluaciones de desempeño.

Además, la supervisión efectiva es esencial para identificar áreas de mejora y asegurarse de que todos los profesionales estén al tanto de los procedimientos y protocolos más nuevos, lo que es especialmente importante en entornos de alta presión como las áreas de emergencias médicas.

Los resultados muestran que la comunicación abierta y las prácticas de trabajo colaborativas son cruciales para reducir los riesgos y promover un entorno laboral seguro y saludable. Para obtener una comprensión completa de las prácticas de supervisión y encontrar oportunidades de mejora en el hospital, es esencial que los encuestados sean sinceros en el cuestionario.

16. Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.

Tabla 35

Resultados de la pregunta 16

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente
Cantidad	1	9	12	1
%	5	39	52	4

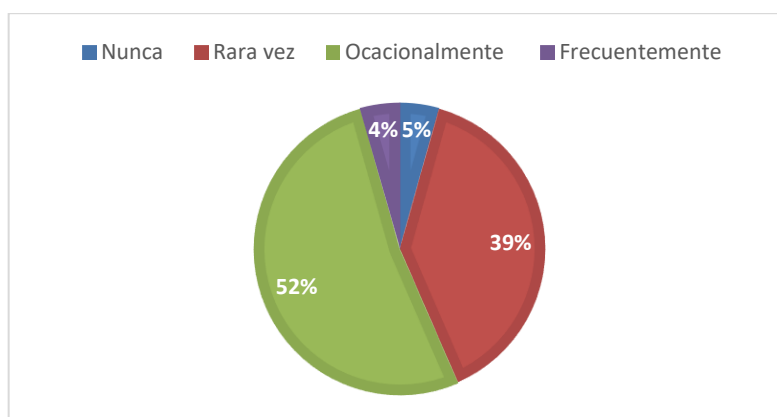


Figura 16. *Pregunta 16 - Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes*

Interpretación

Los resultados de la pregunta 16 del cuestionario de Wolfgang se muestran en la imagen proporcionada. Esta pregunta se centra en cómo los empleados del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" manejan las dificultades con los pacientes. El objetivo del cuestionario es identificar los factores de riesgo y evaluar los niveles de riesgo relacionados con el estrés que pueden ser perjudiciales para la salud y la seguridad de los trabajadores.

Analizando los resultados, se puede ver que la mayoría de los encuestados (52 %) tratan de lidiar con las dificultades de los pacientes "ocasionalmente", mientras que un 39 % lo hace "raramente". Estas cifras indican que, aunque la mayoría de los trabajadores de vez en cuando se enfrentan a problemas con pacientes, no es una situación constante. Sin embargo, solo el 5% afirmó que "nunca" enfrenta estas dificultades, mientras que el 4% afirmó que lo hace "frecuentemente".

Estos hallazgos muestran que, aunque no es una preocupación cotidiana, la gestión de problemas con pacientes es una práctica importante para muchos trabajadores de emergencias. La respuesta a estas dificultades puede ser un indicador de estrés laboral que debe examinarse para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo. Por lo tanto, estas respuestas pueden ayudar al hospital a identificar áreas específicas donde la capacitación en manejo de estrés y comunicación puede ser útil para reducir los riesgos asociados con la atención en situaciones de emergencia.

17. No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.

Tabla 36

Resultados de la pregunta 17

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	4	11	8
%	17	48	35

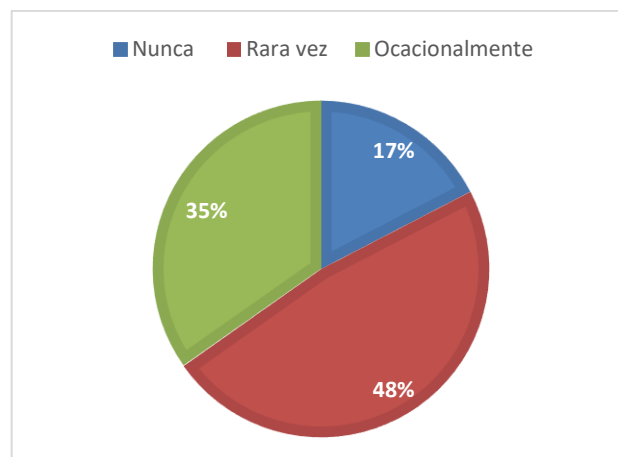


Figura 17. Pregunta 17 - No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud

Interpretación

La imagen proporcionada muestra los resultados de la pregunta 17 del cuestionario de Wolfgang, que evalúa cómo los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" perciben el reconocimiento de su profesionalismo por parte de otros profesionales de la salud. Esta pregunta es crucial porque el reconocimiento profesional puede influir significativamente en la moral y la motivación del personal, factores estrechamente relacionados con el estrés laboral y la satisfacción general en el trabajo.

De acuerdo con los datos, el 48% de los encuestados siente que rara vez son reconocidos o aceptados como verdaderos profesionales por otros profesionistas de la salud. Además, el 35% indica que esto ocurre ocasionalmente. Estas respuestas sugieren que hay una percepción considerable de falta de reconocimiento profesional entre los trabajadores de emergencias, lo cual podría ser un factor de estrés significativo.

Por otro lado, el 17% de los participantes menciona que nunca se enfrentan a esta situación, lo que podría indicar que hay una parte del personal que se siente adecuadamente valorado por sus colegas. Sin embargo, la combinación de las respuestas "rara vez" y "ocasionalmente" suma un 83%, lo que resalta un área de preocupación potencial para la administración del hospital.

Estos resultados podrían ser un indicativo de que el hospital necesita implementar medidas para fomentar un ambiente de trabajo más inclusivo y respetuoso, donde el reconocimiento y la valoración profesional sean prioritarios. Esto no solo podría ayudar a reducir el estrés relacionado con la falta de reconocimiento, sino también mejorar la colaboración y la eficiencia del personal en situaciones de emergencia. Implementar programas de reconocimiento, fomentar el respeto mutuo entre diferentes disciplinas y promover la educación continua pueden ser estrategias efectivas para abordar estos desafíos.

18. Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.

Tabla 37

Resultados de la pregunta 18

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	10	10
%	13	44	43

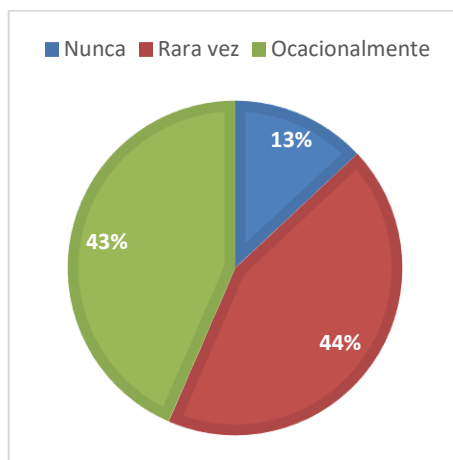


Figura 18. *Pregunta 18 - Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes*

Interpretación

La imagen muestra los resultados de la pregunta 18 del cuestionario de Wolfgang, la cual aborda la percepción de los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" sobre su propia preparación para enfrentar las necesidades de los pacientes. La pregunta es esencial para comprender cómo se sienten equipados los profesionales en situaciones críticas, lo cual tiene un impacto directo en su estrés y en la calidad de la atención al paciente.

Los datos revelan que un 44% de los encuestados siente que "rara vez" están inadecuadamente preparados para atender las necesidades de los pacientes,

mientras que un 43% indica que esto ocurre "ocasionalmente". Estas respuestas, que suman un 87%, sugieren que hay una preocupación considerable entre el personal sobre no estar suficientemente equipados para manejar las demandas de sus roles, lo cual puede contribuir a un aumento en el estrés laboral y afectar negativamente la eficacia en la atención médica.

Solo un 13% de los trabajadores afirman que "nunca" se sienten inadecuadamente preparados, lo cual es positivo, pero aún refleja que una minoría se siente completamente competente en todo momento. Este sentimiento de inadecuación no solo podría ser un factor de estrés, sino también un riesgo para la seguridad del paciente.

Para abordar estos desafíos, sería beneficioso para el hospital implementar programas de formación continua y de desarrollo de habilidades específicas para emergencias. Mejorar la comunicación interna sobre protocolos y recursos disponibles, así como ofrecer talleres y simulaciones frecuentes, podría ayudar a aumentar la confianza del personal y asegurar que se sientan más preparados para manejar las diversas situaciones que enfrentan. Estas medidas no solo reducirían el estrés relacionado con la sensación de falta de preparación, sino que también podrían mejorar la calidad general de la atención al paciente.

19. Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.

Tabla 38

Resultados de la pregunta 19

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	10	10
%	17	44	43

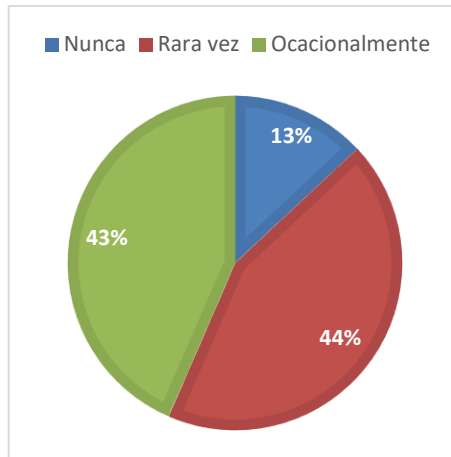


Figura 19. *Pregunta 19 - Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente*

Interpretación

La imagen ilustra los resultados de la pregunta 19 del cuestionario de Wolfgang, centrada en la frecuencia con la que los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" perciben que tienen información inadecuada sobre las condiciones médicas de los pacientes. Este aspecto es fundamental para entender cómo la falta de información puede influir en el estrés del personal y potencialmente comprometer la atención al paciente.

Según los datos, un 44% de los encuestados indicó que "rara vez" se encuentran con información inadecuada sobre las condiciones médicas de los pacientes, mientras que un 43% lo experimenta "ocasionalmente". Estos porcentajes reflejan que una mayoría considerable del personal enfrenta este problema con alguna frecuencia, lo que puede generar incertidumbre y aumentar el estrés al tener que tomar decisiones médicas sin suficiente respaldo informativo.

Solo el 13% de los participantes afirma que "nunca" experimentan la falta de información adecuada, lo cual es positivo, pero también señala que hay un margen importante para mejorar la gestión de la información médica. Esta situación no solo plantea riesgos para la seguridad del paciente, sino que también puede aumentar la carga de estrés en los trabajadores, afectando su bienestar y eficiencia.

Para mitigar estos riesgos, es crítico que el hospital implemente estrategias efectivas para mejorar el acceso y la calidad de la información médica. Esto podría incluir la mejora de los sistemas de registros médicos electrónicos, la capacitación del personal en el manejo eficiente de la información y asegurar que todos los miembros del equipo tengan acceso fácil y rápido a los datos necesarios para una atención óptima. Además, fomentar una comunicación más efectiva entre los diferentes niveles de profesionales de la salud podría contribuir significativamente a reducir este tipo de problemas y a mejorar la calidad del servicio en el área de emergencias.

20. No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.

Tabla 39

Resultados de la pregunta 20

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	1	14	8
%	4	61	35

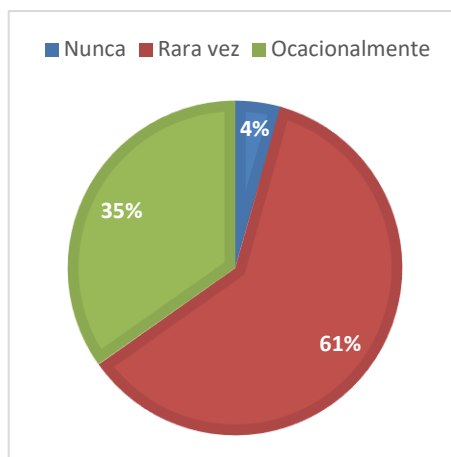


Figura 20. *Pregunta 20 - No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo*

Interpretación

La gráfica muestra los resultados de la pregunta 20 del cuestionario de Wolfgang, que examina la frecuencia con la que los trabajadores del área de emergencias

médicas del "Hospital San Juan" reciben retroalimentación adecuada sobre su desempeño laboral. La retroalimentación efectiva es crucial para el desarrollo profesional, la satisfacción laboral y la reducción del estrés, ya que permite a los empleados entender mejor sus fortalezas y áreas de mejora.

Los datos indican que la mayoría de los trabajadores, el 61%, rara vez recibe retroalimentación adecuada sobre su desempeño, y un 35% lo recibe ocasionalmente. Esta falta de feedback regular podría ser una fuente de incertidumbre y estrés para el personal, pues no permite una clara orientación o reconocimiento de su labor, lo cual es esencial en un entorno tan crítico como el de emergencias médicas.

Solo un 4% de los encuestados menciona que nunca reciben retroalimentación adecuada, lo cual resalta un área significativa de mejora para la administración del hospital. Sin un sistema eficiente de evaluación y retroalimentación, los empleados pueden sentirse menos valorados, lo que potencialmente afecta su motivación y eficacia en el trabajo.

Para abordar esta situación, el hospital podría beneficiarse de implementar un sistema más estructurado de revisión de desempeño, que incluya evaluaciones regulares y oportunidades para la retroalimentación constructiva. Esto no solo ayudaría a mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción del personal, sino que también contribuiría a un ambiente de trabajo más seguro y eficiente, permitiendo que los empleados se adapten y respondan mejor a las exigencias del entorno de emergencias.

21. No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.

Tabla 40

Resultados de la pregunta 21

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	6	14
%	13	26	61

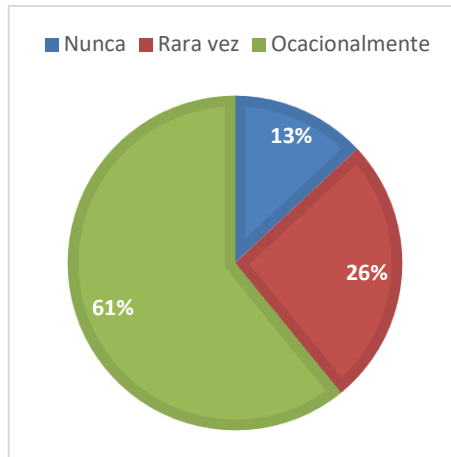


Figura 21. *Pregunta 21 - No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios*

Interpretación

La imagen proporcionada muestra los resultados de la pregunta 21 del cuestionario de Wolfgang, que aborda la cuestión de si los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" sienten que hay suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios. La disponibilidad de personal adecuado es un factor crítico para la operación eficiente de cualquier servicio de emergencia, influenciando directamente tanto la calidad del cuidado al paciente como el nivel de estrés laboral de los trabajadores.

La mayoría de los trabajadores, el 61%, indica que "ocasionalmente" no cuentan con suficiente personal para cubrir adecuadamente los servicios necesarios. Esto sugiere que hay momentos en los cuales la carga de trabajo podría ser excesiva debido a una dotación de personal insuficiente, lo cual es un factor significativo de estrés y puede llevar a errores médicos o a un cuidado subóptimo del paciente.

Además, un 26% de los encuestados señala que "rara vez" enfrentan esta situación, mientras que solo un 13% afirma que "nunca" se encuentran con una falta de personal. Estas respuestas destacan que, aunque el problema no es constante, sí es una preocupación recurrente que afecta a una gran parte del personal de manera intermitente.

La falta de personal adecuado no solo impacta la capacidad de responder eficazmente en situaciones críticas, sino que también aumenta el riesgo de agotamiento entre los trabajadores, lo que puede comprometer aún más la seguridad y el bienestar tanto de los empleados como de los pacientes.

Para abordar estos problemas, sería beneficioso para el hospital evaluar y optimizar sus estrategias de dotación de personal, posiblemente a través de la contratación de más trabajadores o la reestructuración de los horarios para asegurar una cobertura adecuada en todos los turnos. Además, podría considerarse el uso de tecnologías que mejoren la eficiencia y proporcionen apoyo adicional al personal existente, ayudando así a mitigar los efectos del estrés laboral y mejorar la calidad general del servicio en el departamento de emergencias.

22. Sentir que el personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.

Tabla 41

Resultados de la Pregunta 22

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	13	7
%	13	57	30

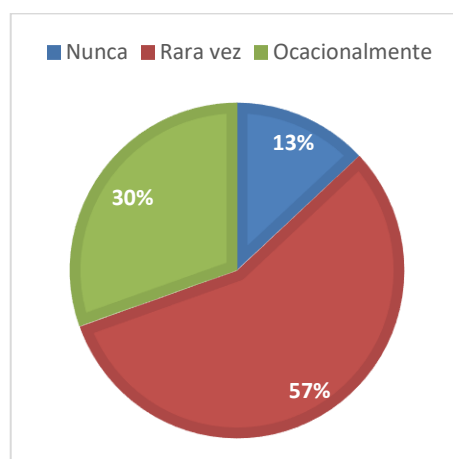


Figura 22. *Pregunta 22 - Sentir que el personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión*

Interpretación

La imagen refleja los resultados de la pregunta 22 del cuestionario de Wolfgang, la cual aborda la percepción de los trabajadores de emergencias médicas del "Hospital San Juan" sobre la influencia que tiene el personal no sanitario en la forma en que deben ejercer su profesión. Esto es relevante ya que la autonomía profesional y la capacidad para tomar decisiones basadas en conocimientos médicos son aspectos cruciales para el personal de salud.

De acuerdo con los datos, un 57% de los trabajadores siente que "rara vez" el personal que no es de salud determina cómo deben practicar su profesión, mientras que un 30% lo siente "ocasionalmente". Estas cifras sugieren que hay una influencia notable del personal no sanitario en las decisiones clínicas, lo cual podría generar conflicto o frustración entre los profesionales de salud, afectando su satisfacción laboral y potencialmente la calidad del cuidado al paciente.

Un 13% de los encuestados afirma que "nunca" experimentan esta situación, lo cual es positivo, pero la mayoría aún percibe cierta interferencia. Esto podría deberse a políticas administrativas o a decisiones de gestión que impactan la práctica clínica sin una comprensión completa de las necesidades médicas y de salud.

Para mejorar la situación, sería beneficioso para el hospital asegurar que las decisiones clínicas estén primordialmente influenciadas por el personal médico capacitado, mientras que el personal administrativo o de otra índole no sanitario debería tener un rol más de apoyo y menos de dirección en las prácticas médicas. Promover una mayor colaboración y entendimiento entre el personal médico y no médico también podría ayudar a mitigar los conflictos y mejorar la cohesión del equipo, lo cual es vital para un ambiente laboral saludable y una atención efectiva al paciente.

23. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.

Tabla 42

Resultados de la Pregunta 23

Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
--------------	-----------------	-----------------------

Cantidad	2	14	7
%	9	61	30

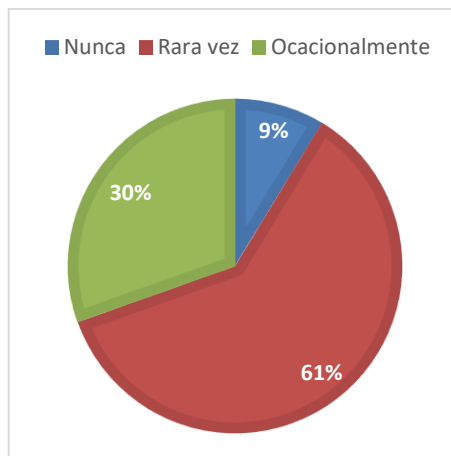


Figura 23. *Pregunta 23 - No saber qué se espera del desempeño de su trabajo*

Interpretación

La imagen refleja los resultados de la pregunta 22 del cuestionario de Wolfgang, la cual aborda la percepción de los trabajadores de emergencias médicas del "Hospital San Juan" sobre la influencia que tiene el personal no sanitario en la forma en que deben ejercer su profesión. Esto es relevante ya que la autonomía profesional y la capacidad para tomar decisiones basadas en conocimientos médicos son aspectos cruciales para el personal de salud.

De acuerdo con los datos, un 57% de los trabajadores siente que "rara vez" el personal que no es de salud determina cómo deben practicar su profesión, mientras que un 30% lo siente "ocasionalmente". Estas cifras sugieren que hay una influencia notable del personal no sanitario en las decisiones clínicas, lo cual podría generar conflicto o frustración entre los profesionales de salud, afectando su satisfacción laboral y potencialmente la calidad del cuidado al paciente.

Un 13% de los encuestados afirma que "nunca" experimentan esta situación, lo cual es positivo, pero la mayoría aún percibe cierta interferencia. Esto podría deberse a políticas administrativas o a decisiones de gestión que impactan la práctica clínica sin una comprensión completa de las necesidades médicas y de salud.

Para mejorar la situación, sería beneficioso para el hospital asegurar que las decisiones clínicas estén primordialmente influenciadas por el personal médico capacitado, mientras que el personal administrativo o de otra índole no sanitario debería tener un rol más de apoyo y menos de dirección en las prácticas médicas. Promover una mayor colaboración y entendimiento entre el personal médico y no médico también podría ayudar a mitigar los conflictos y mejorar la cohesión del equipo, lo cual es vital para un ambiente laboral saludable y una atención a la paciente efectiva.

24. No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.

Tabla 43

Resultados de la Pregunta 24

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	1	14	8
%	4	61	35

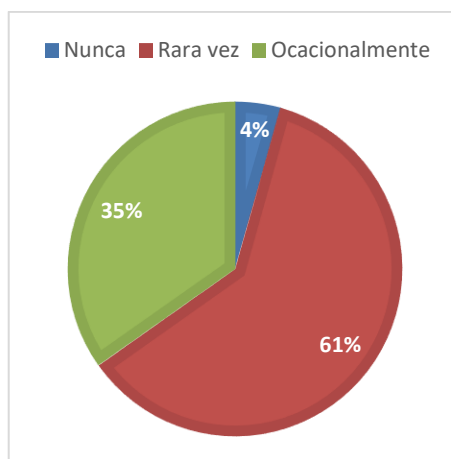


Figura 24. *Pregunta 24 - No saber qué se espera del desempeño de su trabajo*

Interpretación

La imagen refleja los resultados de la pregunta 24 del cuestionario de Wolfgang, que evalúa la claridad con la que los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" comprenden las expectativas sobre su desempeño laboral. Entender claramente lo que se espera en términos de desempeño es fundamental

para la efectividad en el trabajo y la satisfacción del empleado, así como para minimizar el estrés laboral.

La mayoría de los trabajadores, un 61%, indican que "rara vez" saben qué se espera de su desempeño en el trabajo, y un 35% lo siente "ocasionalmente". Esto sugiere que hay una falta significativa de comunicación clara sobre las expectativas de desempeño, lo que puede llevar a confusión y a un aumento del estrés entre el personal, afectando negativamente su rendimiento y bienestar.

Solo un 4% de los encuestados afirma que "nunca" experimentan incertidumbre sobre lo que se espera de ellos, lo que resalta la necesidad de mejorar la comunicación y la definición de roles dentro del hospital. Esta falta de claridad no solo podría contribuir a un ambiente laboral más estresante, sino que también tiene el potencial de impactar la calidad del cuidado que reciben los pacientes.

Para mejorar esta situación, sería beneficioso para el hospital implementar políticas más claras que definan las expectativas para cada rol dentro del departamento de emergencias. Además, realizar sesiones de orientación y formación continuada para asegurar que todos los empleados entiendan sus responsabilidades podría ayudar a disminuir la confusión y el estrés asociado. Estas medidas no solo mejorarían la moral y la eficiencia del personal, sino que también contribuirían a un servicio más seguro y eficaz para los pacientes.

25. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.

Tabla 44

Resultados de la Pregunta 25

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	2	11	10
%	9	48	43

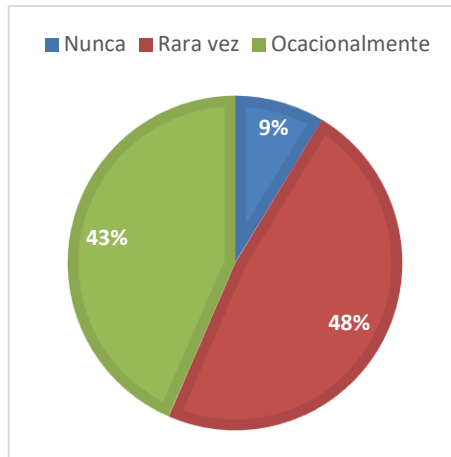


Figura 25. *Pregunta 25 - Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo*

Interpretación

La gráfica suministrada refleja las respuestas a la pregunta 25 del cuestionario de Wolfgang, la cual investiga hasta qué punto los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" sienten que tienen la autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo. La capacidad de tomar decisiones es un componente esencial de la satisfacción laboral y puede influir significativamente en el estrés y la eficiencia en el entorno de trabajo.

Según la información visualizada, un 48% de los encuestados indica que "rara vez" se les permite tomar decisiones sobre su trabajo, mientras que un 43% lo experimenta "ocasionalmente". Esto sugiere que hay una falta notable de autonomía para la mayoría de los empleados, lo cual puede conducir a frustración y desmotivación, ya que se sienten incapaces de influir en su propio entorno laboral.

Solo un 9% de los trabajadores reporta que "nunca" enfrenta restricciones en su capacidad de tomar decisiones, lo que indica una minoría que disfruta de plena autonomía. Esta situación puede tener un impacto negativo no solo en la moral del personal, sino también en la eficacia del servicio de emergencias, ya que la capacidad de tomar decisiones rápidas y fundadas es crucial en este ámbito.

Para mejorar estas condiciones, sería beneficioso para el hospital trabajar en fomentar un entorno que apoye y promueva la autonomía del personal médico. Esto

podría incluir la revisión de las políticas actuales que limitan la toma de decisiones del personal, proporcionar más capacitaciones que empoderen a los empleados en sus roles específicos, y fomentar una cultura de confianza y respeto donde los trabajadores se sientan valorados y capaces de ejercer su juicio profesional. Esto no solo podría reducir el estrés asociado con la falta de control sobre el trabajo, sino también mejorar la calidad general del cuidado que se ofrece a los pacientes.

26. Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.

Tabla 45

Resultados de la Pregunta 26

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	2	8	13
%	9	35	56

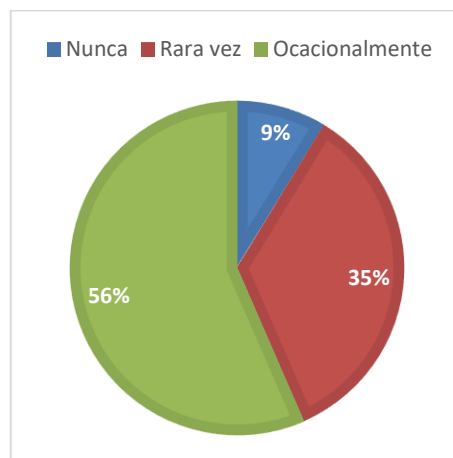


Figura 26. *Pregunta 26 - Sentir que no hay desafíos en su trabajo*

Interpretación

La imagen muestra los resultados de la pregunta 26 del cuestionario de Wolfgang, que evalúa la percepción de los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" respecto a si encuentran desafíos en su trabajo. La presencia de desafíos en el trabajo puede ser doble filo, ya que, por un lado, puede estimular el crecimiento personal y profesional, pero por otro, puede contribuir al estrés si no se maneja adecuadamente.

Los resultados muestran que una mayoría significativa, el 56%, de los encuestados siente que "ocasionalmente" enfrentan desafíos en su trabajo. Esta respuesta sugiere que, aunque hay momentos de desafío, estos no son constantes o abrumadores. Un 35% de los trabajadores indica que "rara vez" encuentran desafíos en su trabajo, lo que puede señalar una rutina laboral que carece de estímulos que impulsen el desarrollo profesional.

Solo un 9% de los trabajadores menciona que "nunca" siente que hay desafíos en su trabajo, lo cual podría indicar un nivel de monotonía o falta de oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional. Esto es especialmente relevante en un entorno de emergencias médicas, donde la capacidad de adaptarse a nuevos desafíos es crucial para la efectividad en el cuidado del paciente y la satisfacción personal.

Estos hallazgos podrían indicar la necesidad de que el hospital implemente políticas que fomenten la innovación y el desarrollo profesional, como la formación continua y oportunidades para asumir nuevas responsabilidades. Fomentar un ambiente que desafíe a los empleados de manera constructiva y gestionada podría ayudar a mantener el compromiso y la motivación del personal, al tiempo que mejora la calidad del servicio brindado a los pacientes.

27. Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.

Tabla 46

Resultados de la Pregunta 27

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	3	9	11
%	13	39	48

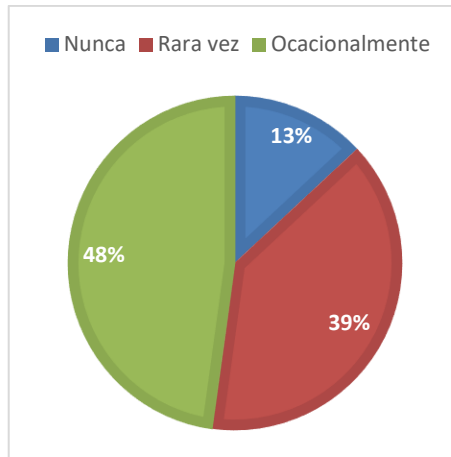


Figura 27. *Pregunta 27 - Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado*

Interpretación

La imagen suministra los resultados de la pregunta 27 del cuestionario de Wolfgang, que trata sobre la percepción del personal de emergencias médicas del "Hospital San Juan" respecto a si consideran que su remuneración es adecuada. La compensación es un factor crucial que afecta tanto la satisfacción laboral como la retención de empleados, y puede ser una fuente significativa de estrés si se percibe como insuficiente.

Los datos indican que un 48% de los trabajadores sienten que su pago es inadecuado "ocasionalmente", mientras que un 39% lo siente "rara vez". Esto sugiere que una parte considerable del personal ocasionalmente percibe su compensación como no equivalente a las demandas de su labor, lo que puede influir negativamente en su motivación y su percepción general de valor en el lugar de trabajo.

Un 13% de los encuestados indica que "nunca" sienten que su compensación es inadecuada, lo cual es positivo, pero aún refleja que la mayoría tiene preocupaciones sobre su remuneración en algún momento. Esta situación puede llevar a descontento y desmotivación, lo que podría afectar la calidad del cuidado al paciente y aumentar la rotación de personal, aspectos que son críticos en un ambiente de alta presión como el de emergencias médicas.

Para abordar estos problemas, el hospital podría beneficiarse de revisar y posiblemente ajustar las estructuras de compensación para asegurar que sean competitivas y correspondan a las responsabilidades y cargas de trabajo del personal. Además, sería beneficioso implementar sistemas de recompensas y reconocimientos que refuercen el valor del personal, no solo a través de compensaciones monetarias, sino también mediante oportunidades de desarrollo profesional y beneficios adicionales que mejoren la satisfacción laboral y la retención de empleados.

28. Preocuparse por los pacientes terminales.

Tabla 47

Resultados de la Pregunta 28

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Cantidad	1	7	13	1	1
%	7	55	21	9	8

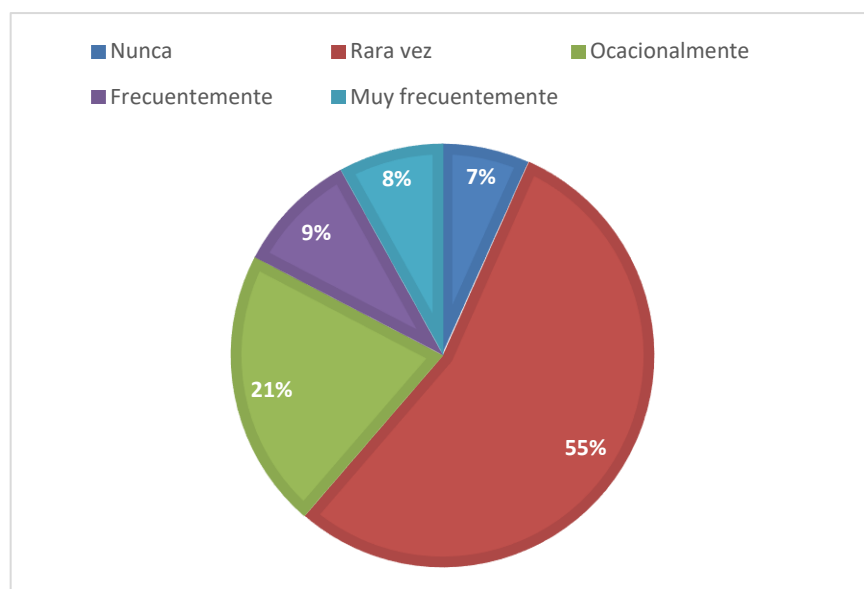


Figura 28. *Pregunta 28 - Preocuparse por los pacientes terminales*

Interpretación

La imagen muestra los resultados de la pregunta 28 del cuestionario de Wolfgang, que explora la frecuencia con la que los trabajadores del área de emergencias médicas del "Hospital San Juan" se preocupan por los pacientes terminales. La atención a pacientes terminales puede ser una fuente significativa de estrés emocional y psicológico para los profesionales de la salud, influyendo en su bienestar y en la calidad del cuidado que proporcionan.

La mayoría de los encuestados, un 55%, indica que "rara vez" se preocupan por los pacientes terminales, lo que podría reflejar limitaciones en tiempo o recursos para dedicarse completamente a estos pacientes en un entorno de emergencia que a menudo requiere respuestas rápidas y enfocadas en la estabilización inmediata. Un 21% menciona que se preocupan "ocasionalmente", mientras que un 7% y un 8% indican que se preocupan "frecuentemente" o "muy frecuentemente", respectivamente. Estos datos sugieren que, aunque la preocupación por los pacientes terminales no es constante, sí es una parte relevante de la experiencia laboral para un segmento de los trabajadores.

Solo un 9% de los trabajadores afirma que "nunca" se preocupan por estos pacientes, lo que podría indicar una desconexión emocional o una distribución de roles donde algunos trabajadores raramente interactúan directamente con pacientes en estado terminal.

Este patrón de respuestas subraya la importancia de proporcionar apoyo emocional y recursos adecuados a los trabajadores de salud que manejan situaciones altamente estresantes y emocionalmente cargadas como es el cuidado de pacientes terminales. Implementar entrenamiento en manejo del estrés, ofrecer servicios de apoyo psicológico y promover una cultura de cuidado compasivo y apoyo entre colegas podría ayudar a mitigar el impacto emocional de estas situaciones y mejorar la resiliencia del personal. Además, asegurar que todos los trabajadores tengan acceso a formación sobre cuidados paliativos y manejo del final de la vida puede mejorar la calidad de la atención proporcionada a estos pacientes y sus familias.

29. No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.

Tabla 48

Resultados de la Pregunta 29

	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	11	12
%	48	52

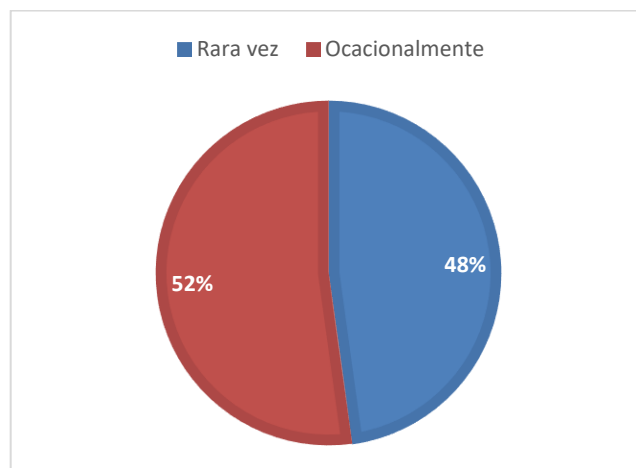


Figura 29. *Pregunta 29 - No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo*

Interpretación

La gráfica representa los resultados de la pregunta 29 del cuestionario de Wolfgang, la cual evalúa la frecuencia con la que los empleados del área de emergencias médicas en el "Hospital San Juan" sienten que no pueden utilizar al máximo todas sus habilidades en el trabajo. Este aspecto es crucial porque la capacidad de aplicar completamente las habilidades y conocimientos no solo afecta la satisfacción laboral y la moral, sino también la eficiencia y calidad del servicio médico proporcionado.

Los datos indican una división casi equitativa en las respuestas: un 52% de los encuestados menciona que "ocasionalmente" no pueden utilizar al máximo sus habilidades, mientras que un 48% lo experimenta "rara vez". Esto sugiere que, aunque la mayoría de los trabajadores pueden emplear sus habilidades de manera efectiva la mayor parte del tiempo, hay momentos significativos en los cuales se sienten restringidos o subutilizados.

Esta situación podría deberse a varios factores, como limitaciones en el alcance del rol debido a políticas del hospital, falta de recursos, o incluso la estructura misma del trabajo que puede no permitir suficiente autonomía o creatividad. El hecho de no poder aplicar completamente sus habilidades puede llevar a una sensación de estancamiento o frustración entre los trabajadores, lo que a su vez podría afectar negativamente su motivación y compromiso con el trabajo.

Para abordar estos problemas, el hospital podría beneficiarse de revisar y posiblemente modificar sus procesos y políticas para asegurar que todos los trabajadores tengan la oportunidad de aplicar sus habilidades de manera más completa. Esto podría incluir la implementación de programas de desarrollo profesional, la reestructuración de roles para permitir una mayor flexibilidad y autonomía, o incluso la introducción de nuevos servicios que utilicen más ampliamente las habilidades del personal. Fomentar un ambiente que maximice las capacidades de cada empleado no solo mejoraría la satisfacción y retención del personal, sino que también podría elevar la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes.

30. Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.

Tabla 49

Resultados de la Pregunta 30

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente
Cantidad	1	10	12
%	4	44	52

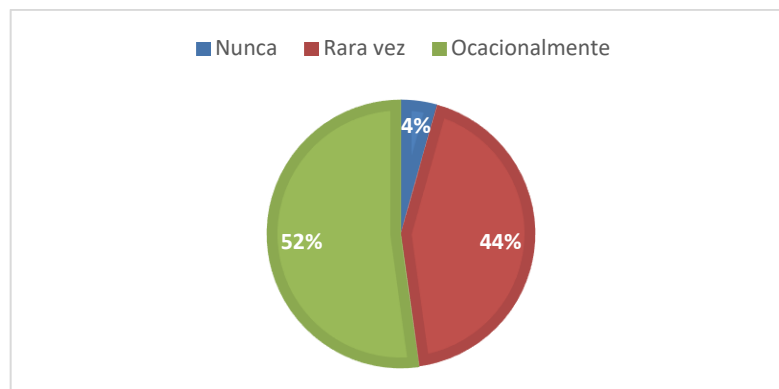


Figura 30. *Pregunta 30 - Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes*

Interpretación

La imagen muestra los resultados de la pregunta 30 del cuestionario de Wolfgang, que trata sobre el miedo a cometer errores en el tratamiento de los pacientes por parte del personal del área de emergencias médicas en el "Hospital San Juan". Este miedo es una preocupación significativa en cualquier entorno médico, dado que puede impactar la toma de decisiones, la eficiencia del tratamiento y, por supuesto, la seguridad del paciente.

Los datos revelan que un 52% de los trabajadores experimentan este miedo "ocasionalmente", mientras que un 44% lo siente "rara vez". Estas respuestas indican que la mayoría de los trabajadores están preocupados por la posibilidad de errores en algún momento, lo que refleja la alta presión y la responsabilidad inherente en sus roles. Solo un 4% de los encuestados afirma que "nunca" tienen este miedo, lo que sugiere una confianza y/o una capacidad de manejo del estrés particularmente altos.

Este miedo no es solo una cuestión de ansiedad personal; también es un indicativo de la percepción de riesgo en el ambiente laboral. En un entorno tan crítico como el de emergencias médicas, donde las decisiones a menudo deben tomarse rápidamente y bajo presión, el temor a cometer errores puede tener serias implicaciones. Este miedo puede llevar a la hesitación, retrasos en la atención o incluso a evitar tomar decisiones críticas, lo cual podría aumentar los riesgos para la salud y seguridad tanto de los pacientes como del personal.

Resultados generales de la encuesta posttest

Dimensión reconocimiento profesional (RP)

Tabla 50. Estadísticos descriptivo posttest – dimensión reconocimiento profesional (RP)

Estadísticos	
Total	
Media	9,7826
Mediana	11,0000
Desv. Desviación	3,14724
Mínimo	5,00
Máximo	15,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados de la dimensión de reconocimiento profesional (RP) en la encuesta posttest muestra que la media obtenida es de 9,7826, con una mediana de 11,0000. De acuerdo con la Tabla 3. Escala por dimensiones del grado de estrés laboral en profesionales de la salud del Inventario de Estrés de Wolfgang, este promedio se encuentra dentro del rango de estrés leve, correspondiente a valores entre 8 y 15 puntos.

La desviación estándar de 3,14724 refleja una menor dispersión en las respuestas en comparación con el pretest, lo que sugiere una mayor consistencia en las percepciones de los participantes respecto al reconocimiento profesional. El rango, con un mínimo de 5,00 y un máximo de 15,00, confirma que todos los participantes permanecen dentro de los niveles considerados de estrés sin estrés o leve, lo que podría indicar una percepción más uniforme tras la intervención realizada.

Estos resultados destacan la efectividad potencial de las estrategias implementadas para mejorar el reconocimiento profesional y mitigar el estrés asociado a esta dimensión. Acciones como la retroalimentación positiva, el reconocimiento formal y la promoción de un ambiente laboral más inclusivo podrían haber contribuido a reducir las discrepancias en las percepciones, fortaleciendo el bienestar emocional y la satisfacción laboral en el equipo.

Dimensión responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Tabla 51. Estadísticos descriptivo postest – responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Estadísticos	
Total	
Media	10,2174
Mediana	11,0000
Desv. Desviación	2,08799
Mínimo	6,00
Máximo	14,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de la dimensión de responsabilidad del cuidado del paciente (RC) en la encuesta postest muestra una media de 10,2174 y una mediana de 11,0000, lo que sitúa este resultado dentro de la categoría de estrés leve, de acuerdo con la escala correspondiente del Inventario de Estrés de Wolfgang.

La desviación estándar de 2,08799 evidencia una menor variabilidad en las respuestas, lo que sugiere percepciones más homogéneas en comparación con etapas previas. El rango de valores, que oscila entre un mínimo de 6,00 y un máximo de 14,00, confirma que las puntuaciones permanecen dentro de los niveles bajos a moderados de estrés en esta dimensión.

Estos resultados podrían estar asociados con una mejor gestión de las responsabilidades relacionadas con el cuidado de los pacientes, posiblemente influenciada por intervenciones orientadas a proporcionar apoyo y recursos adecuados al personal. Este escenario favorece un entorno laboral más equilibrado, que puede contribuir al bienestar profesional y al desempeño eficiente en situaciones de alta exigencia.

Dimensión Conflictos de trabajo (CT)

Tabla 52. Estadísticos descriptivo pretest – responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Estadísticos	
Total	
Media	8,8696
Mediana	9,0000
Desv. Desviación	2,92799
Mínimo	1,00
Máximo	13,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de la dimensión de conflictos de trabajo (CT) en la encuesta posttest refleja una media de 8,8696 y una mediana de 9,0000, situándose en el rango de estrés leve según la escala del Inventario de Estrés de Wolfgang.

La desviación estándar de 2,92799 indica una dispersión moderada en las respuestas, mientras que el rango, que varía entre un mínimo de 1,00 y un máximo de 13,00, muestra que los participantes permanecen dentro de niveles bajos a moderados de estrés. Este resultado puede reflejar mejoras en la percepción de conflictos laborales, atribuibles a una mayor claridad en la comunicación o a estrategias de manejo de conflictos implementadas previamente.

Estos hallazgos sugieren un impacto positivo en la cohesión del equipo y la reducción de tensiones en el entorno laboral, lo que contribuye a un ambiente más armónico y eficiente para la realización de tareas en el área de emergencias médicas.

Dimensión Incertidumbre profesional (IP)

Tabla 53. *Estadísticos descriptivo pretest – incertidumbre profesional (IP)*

Estadísticos^a	
Total	
Media	4,7391
Mediana	4,0000
Desv. Desviación	2,24048
Mínimo	,00
Máximo	9,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de la dimensión de incertidumbre profesional (IP) en la encuesta posttest muestra una media de 4,7391 y una mediana de 4,0000, lo que se ubica dentro del rango de sin estrés, según la escala del Inventario de Estrés de Wolfgang.

La desviación estándar de 2,24048 indica una variabilidad moderada entre las respuestas, con un rango de valores que oscila entre un mínimo de 0,00 y un máximo de 9,00. Estos resultados evidencian que la percepción de incertidumbre profesional se mantuvo en niveles bajos, reflejando una mejora en la claridad de roles y responsabilidades tras las intervenciones realizadas.

Este panorama sugiere que el personal experimenta mayor seguridad en sus funciones, lo que contribuye a un entorno más estable y a una menor carga emocional relacionada con la incertidumbre en el ámbito laboral.

Global encuesta posttest

Tabla 54. Estadísticos descriptivo de los resultados globales de la encuesta posttest

Estadísticos ^a	
Total	
Media	31,6957
Mediana	30,0000
Desv. Desviación	10,33280
Mínimo	16,00
Máximo	49,00

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

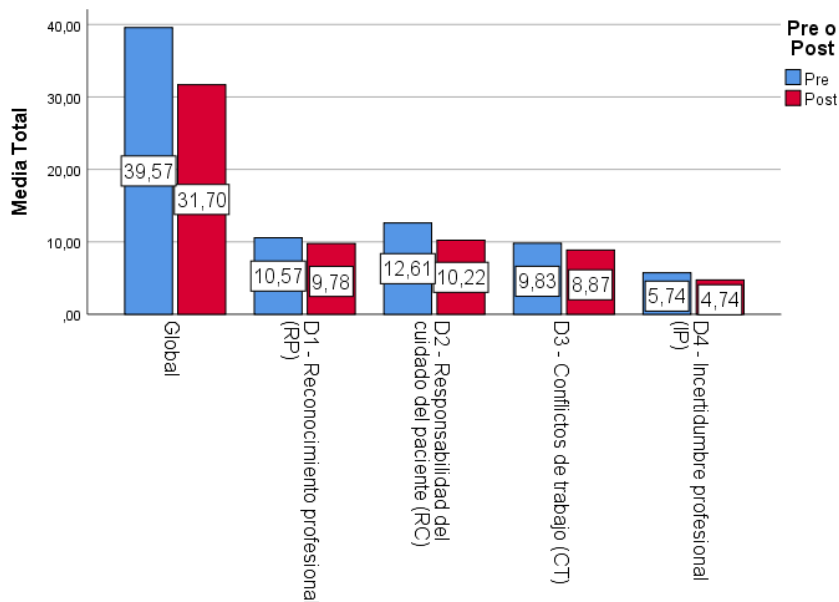
El análisis global de los resultados de la encuesta posttest refleja una media de 31,6957 y una mediana de 30,0000, valores que se encuentran dentro de la categoría de estrés leve, según la escala del Inventario de Estrés de Wolfgang.

La desviación estándar de 10,33280 indica una variabilidad moderada en las respuestas de los participantes, mientras que el rango de puntuaciones, con un mínimo de 16,00 y un máximo de 49,00, muestra que las percepciones de estrés permanecen dentro de límites controlados. Estos resultados sugieren que, tras la intervención, hubo una reducción general en los niveles de estrés, evidenciada en la consistencia de las respuestas hacia valores más bajos.

Este resultado global respalda la efectividad de las estrategias implementadas, destacando una mejora en el bienestar emocional del personal y una mayor estabilidad en el entorno laboral, aspectos clave para optimizar el desempeño en situaciones de alta demanda profesional.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación

Figura 31. Comparación del protocolo



Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados globales y de cada dimensión evaluada en las encuestas pretest y postest refleja cambios significativos en la percepción del estrés laboral entre los profesionales de la salud. En el análisis global, la media inicial registrada en el pretest fue de 39,57, clasificada como estrés leve según la Escala Global del grado de estrés laboral en el Inventario de Estrés de Wolfgang. En el postest, esta media disminuyó a 31,70, manteniéndose dentro de la misma categoría, pero evidenciando una reducción considerable en los niveles de estrés percibido a nivel general. Este cambio sugiere que las estrategias implementadas lograron un impacto positivo en la percepción general del entorno laboral, promoviendo un ambiente más saludable y con menores niveles de tensión emocional y profesional.

En la dimensión de reconocimiento profesional (RP), los resultados muestran un promedio de 10,57 en el pretest, ubicado dentro del rango de estrés leve, que disminuyó a 9,78 en el postest. Aunque el cambio mantiene la percepción de los participantes dentro de la misma categoría de estrés, la reducción en la media indica que las acciones orientadas a mejorar el reconocimiento del trabajo de los profesionales, como la implementación de programas de retroalimentación positiva

o el fortalecimiento de la valoración institucional, pudieron haber contribuido a una percepción más positiva en esta área. Esto es crucial en el entorno de la salud, donde el reconocimiento del esfuerzo y el compromiso del personal desempeñan un papel fundamental en la motivación y satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión de responsabilidad del cuidado del paciente (RC), la media registrada en el pretest fue de 12,61, igualmente clasificada como estrés leve, mientras que en el postest disminuyó a 10,22, permaneciendo en la misma categoría. Esta reducción refleja una mejora en la percepción de las responsabilidades relacionadas con el cuidado de los pacientes, posiblemente influida por el desarrollo de herramientas o protocolos que faciliten la gestión de esta carga laboral. La disminución en los niveles de estrés podría estar asociada con la implementación de medidas que promuevan un apoyo emocional y organizacional más robusto, lo que facilita que los profesionales afronten estas responsabilidades de manera más efectiva y menos estresante.

En la dimensión de conflictos de trabajo (CT), el pretest arrojó un promedio de 9,83, también dentro de la categoría de estrés leve, mientras que el postest mostró una ligera disminución a 8,87, manteniéndose dentro de la misma clasificación. Este cambio evidencia una mejora moderada en las dinámicas laborales, reflejando posiblemente la implementación de estrategias para resolver conflictos, fomentar el respeto mutuo y promover un ambiente de colaboración en el equipo de trabajo. Si bien el estrés relacionado con los conflictos laborales no desapareció por completo, la disminución en la puntuación sugiere un avance en la percepción de armonía y cohesión entre los profesionales de la salud.

Finalmente, la dimensión de incertidumbre profesional (IP) presentó una media de 5,74 en el pretest, categorizada como sin estrés, y un descenso a 4,74 en el postest, manteniéndose en el mismo rango. Este resultado refuerza la idea de que los profesionales perciben un mayor nivel de claridad en sus roles y funciones tras las intervenciones realizadas. La mejora en esta dimensión puede estar relacionada con el fortalecimiento de la comunicación institucional, la capacitación continua y la definición clara de los protocolos y procedimientos, aspectos que resultan esenciales para garantizar un entorno laboral estable y eficiente.

En conjunto, los resultados reflejan una disminución significativa en los niveles de estrés en todas las dimensiones evaluadas. Estos cambios positivos subrayan la efectividad de las intervenciones implementadas para mejorar el bienestar emocional, la cohesión del equipo y la percepción del entorno laboral en los profesionales de la salud. Este avance no solo impacta de manera directa en la calidad de vida del personal, sino también en la eficiencia y calidad de los servicios prestados en contextos de alta demanda, como el área de emergencias médicas.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación de los resultados globales

Análisis estadísticos de los resultados

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,308a	3	,040
Prueba de McNemar (Significación exacta bilateral)	-	-	,039

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados globales antes y después de la implementación del protocolo para el manejo del estrés en el área médica de emergencias del Hospital San Juan Riobamba evidencia cambios significativos, tanto desde el punto de vista de la prueba de chi-cuadrado como de la prueba de McNemar. La prueba de chi-cuadrado de Pearson, con un valor de 8,308, un grado de libertad de 3 y una significación asintótica bilateral de 0,040, valida la hipótesis de que la intervención generó diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés percibido. Además, la prueba de McNemar, con una significación exacta bilateral de 0,039, confirma que el cambio en las percepciones entre el pretest y el postest no fue aleatorio, sino que está directamente relacionado con las estrategias implementadas a través del protocolo.

La inclusión de la prueba de McNemar en el análisis permite evaluar de manera más precisa los cambios en las proporciones de respuestas pre y post-intervención,

específicamente en aquellos casos donde se busca verificar si hubo un cambio significativo en las percepciones individuales. Este enfoque complementa los resultados del chi-cuadrado, ya que profundiza en la dinámica específica del cambio a nivel de los participantes. Los resultados obtenidos de McNemar refuerzan la efectividad del protocolo, mostrando que las estrategias utilizadas lograron impactar no solo en la reducción global del estrés, sino también en la manera en que los trabajadores perciben su entorno laboral y gestionan los factores estresantes.

El éxito reflejado en ambas pruebas estadísticas puede atribuirse a la naturaleza integral del protocolo, que incluyó estrategias de manejo del estrés basadas en evidencia, como la creación de espacios para la comunicación entre colegas, técnicas de relajación y capacitación en la gestión emocional.

En conclusión, los resultados obtenidos mediante la prueba de chi-cuadrado y la prueba de McNemar confirman la efectividad del protocolo en la reducción del estrés percibido en el área de emergencias médicas. La integración de ambos análisis proporciona una visión más completa del impacto de la intervención, evidenciando tanto los cambios globales como los específicos en las percepciones de los trabajadores. Este enfoque refuerza la importancia de implementar estrategias de manejo del estrés que sean integrales, basadas en evidencia y adaptadas a las realidades particulares de los entornos de trabajo en el sector salud.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación en relación a la Dimensión 1 - Reconocimiento profesional (RP)

Análisis de chi-cuadrado y Prueba de McNemar-Bowker

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,314a	3	,097
Prueba de McNemar (Significación exacta bilateral)	-	-	,035b

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El estudio de los hallazgos en la Dimensión 1 - Reconocimiento Profesional (RP), fundamentado en los puntos 04, 08, 13, 20, 25, 26, 27 y 29, posibilita reconocer

alteraciones importantes en las percepciones del personal previo y posterior a la puesta en marcha del protocolo de gestión del estrés en el departamento médico de urgencias del Hospital San Juan Riobamba. El test de chi cuadrado de Pearson, que obtuvo un valor de 6,314, un grado de libertad de 3 y una significación asintótica bilateral de 0,097, señala que, a pesar de que las variaciones en esta dimensión no llegan al nivel de significancia estadística normalmente establecido ($p < 0.05$), presentan tendencias que indican la eficacia del protocolo. En contraposición, el test de McNemar muestra una precisión exacta bilateral de 0,035, lo que fortalece la noción de que las variaciones en las respuestas de los participantes se corresponden con el efecto de las estrategias aplicadas.

El aspecto de Reconocimiento Profesional trata temas esenciales como la sensación de no obtener el respeto y reconocimiento apropiados, la ausencia de oportunidades para cultivar competencias profesionales, y la descontento con la remuneración económica. Estos componentes son esenciales para el bienestar en el trabajo, dado que impactan directamente en la motivación y en la percepción de valor personal de los empleados. Los hallazgos logrados después de la puesta en marcha del protocolo indican que las tácticas enfocadas en promover un ambiente de trabajo más respetuoso y con más retroalimentación positiva, tuvieron un impacto positivo, aunque restringido, en la percepción de reconocimiento del personal.

Finalmente, la relevancia estadística alcanzada en la prueba de McNemar demuestra que las variaciones registradas en esta dimensión no son fruto de la casualidad, sino que evidencian un verdadero cambio en las percepciones del personal después de la puesta en marcha del protocolo. No obstante, los hallazgos también señalan la importancia de preservar y fortalecer las estrategias aplicadas, además de investigar nuevas propuestas que enriquezcan los progresos alcanzados hasta ahora.

Para concluir, el estudio de la Dimensión 1 - Reconocimiento Profesional (RP) revela que el protocolo de gestión del estrés tuvo un efecto beneficioso en la percepción del personal acerca de su reconocimiento y apreciación en el ambiente de trabajo. Pese a la existencia de áreas por mejorar, los hallazgos muestran progresos considerables que corroboran la eficacia de la intervención, subrayando

la relevancia de mantener estrategias centradas en el bienestar y la satisfacción profesional del personal sanitario.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación de la Dimensión 2 - Responsabilidad del cuidado del paciente (RC)

Análisis de chi-cuadrado y Prueba de McNemar-Bowker

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,838c	3	,032
Prueba de McNemar (Significación exacta bilateral)	-	-	,006b

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El estudio de los hallazgos en la Dimensión 2 - Responsabilidad del Cuidado del Paciente (RC), fundamentado en los puntos 03, 06, 07, 12, 14, 16 y 28, muestra transformaciones importantes después de la puesta en marcha del protocolo para la gestión del estrés en el sector de urgencias médicas del Hospital San Juan Riobamba. El test de Pearson de chi cuadrado, que obtuvo un valor de 8,838, un grado de libertad de 3 y una significación asintótica bilateral de 0,032, evidencia diferencias estadísticamente relevantes entre las percepciones iniciales y finales. Igualmente, la prueba de McNemar, con un valor exacto bilateral de 0,006, corrobora que las respuestas de los participantes mostraron una variación significativa después de la intervención, corroborando de esta manera la eficacia del protocolo en este aspecto.

La Obligación de Asistir al Paciente se enfoca en elementos esenciales como el cuidado emocional hacia los pacientes, la inquietud por los efectos del tratamiento y la administración de circunstancias críticas. Previo a la puesta en marcha del protocolo, estas inquietudes se expresaban como fuentes importantes de tensión, originadas principalmente por el elevado peso emocional que implica trabajar en el sector de emergencias médicas. Los hallazgos después de la intervención muestran una reducción significativa en la percepción de estrés vinculado a estas

obligaciones, lo que indica que las tácticas implementadas resultaron eficaces para reducir los factores de riesgo psicosocial vinculados.

Es crucial subrayar que, además de disminuir el estrés, el protocolo parece haber promovido una confianza incrementada en el personal en su habilidad para proporcionar un cuidado de alta calidad. Esto se vuelve especialmente claro en los resultados vinculados a la percepción de preparación para afrontar circunstancias adversas. Después de la intervención, los participantes manifestaron un aumento en su confianza en su habilidad para tomar decisiones basadas en información y actuar eficazmente en circunstancias de emergencia. Los resultados logrados no solo corroboran la eficacia del protocolo en el aspecto de Responsabilidad del Cuidado del Paciente, sino que también subrayan la relevancia de tratar de forma holística los elementos emocionales y cognitivos que contribuyen al estrés en el contexto de emergencias médicas

Para concluir, el estudio de la Dimensión 2 demuestra que el protocolo puesto en marcha tuvo un efecto positivo considerable en la percepción del estrés vinculado a la responsabilidad de atención al paciente. Los hallazgos subrayan la relevancia de intervenciones organizadas y respaldadas por evidencia para tratar el estrés en el trabajo en ambientes de alta tensión.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación de la dimensión 3 - Conflictos de trabajo (CT)

Análisis de chi-cuadrado y Prueba de McNemar-Bowker

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,333d	2	,003
Razón de verosimilitud	14,843	2	,001
Prueba de McNemar (Significación exacta bilateral)	-	-	,003b

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El estudio de los resultados vinculados a la Dimensión 3 - Conflictos Laborales (CT), que analiza los ítems 01, 02, 09, 10, 15, 21, 22 y 24, revela un efecto notable después de la puesta en marcha del protocolo para la administración del estrés en el sector médico de urgencias del Hospital San Juan Riobamba. El test de Pearson de chi cuadrado, que obtuvo un valor de 11,333, un grado de libertad de 2 y una significación asintótica bilateral de 0,003, señala que las discrepancias entre las percepciones iniciales y finales poseen una significancia estadística. Este descubrimiento se refuerza con el resultado del test de McNemar, cuyo valor exacto bilateral de 0,003 refuerza la noción de que las variaciones detectadas en las respuestas de los participantes no son fruto de la casualidad, sino una consecuencia directa de las estrategias aplicadas.

Los conflictos laborales son una de las mayores causas de estrés en ambientes de gran tensión como el sector de urgencias médicas. Previo a la puesta en marcha del protocolo, el personal informaba sobre elevados grados de tensión originados por discrepancias con sus compañeros de trabajo, problemas en la coordinación de tareas y ausencia de una comunicación eficaz. Después de la intervención, los hallazgos muestran un avance significativo en la percepción de estos elementos, lo que indica que el protocolo logró disminuir las dinámicas de conflicto que perjudicaban el entorno de trabajo.

Otro factor crucial es la mejora en la percepción acerca de la disposición de los compañeros de trabajo para colaborar en circunstancias de gran presión. Previo a la intervención, había una sensación generalizada de ausencia de respaldo entre los compañeros durante instantes críticos. No obstante, los hallazgos después de la intervención muestran un cambio notable en esta percepción, señalando que las acciones diseñadas para promover el respaldo recíproco y la unión del equipo ejercieron un efecto beneficioso.

Para finalizar, los resultados recogidos en la Dimensión 3 evidencian un efecto considerable de las estrategias aplicadas mediante el protocolo. Los progresos en la disminución de las disputas laborales y en la optimización de la comunicación y colaboración entre compañeros destacan la eficacia de la intervención. Sin embargo, los descubrimientos también indican la importancia de preservar y

fortalecer estas tácticas para asegurar un ambiente de trabajo sostenible y saludable a largo plazo. Esto resalta la relevancia de continuar invirtiendo en intervenciones estructuradas y fundamentadas en pruebas para tratar de forma holística las causas de conflicto en el entorno laboral.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación de la Dimensión 4 - Incertidumbre profesional (IP)

Análisis de chi-cuadrado y Prueba de McNemar-Bowker

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,419e	2	,110
Razón de verosimilitud	5,965	2	,051
Prueba de McNemar (Significación exacta bilateral)	-	-	,180b

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

El análisis de los resultados correspondientes a la Dimensión 4 - Incertidumbre Profesional (IP), evaluada mediante los ítems 05, 11, 17, 18, 19, 23 y 30, muestra cambios en las percepciones del personal tras la implementación del protocolo para el manejo del estrés. Según la prueba de chi-cuadrado de Pearson, con un valor de 4,419, un grado de libertad de 2 y una significación asintótica bilateral de 0,110, las diferencias observadas entre las mediciones iniciales y finales no son estadísticamente significativas. Sin embargo, la razón de verosimilitud, con un nivel de significancia de 0,051, señala una tendencia que merece ser considerada. Por su parte, la prueba de McNemar, con una significancia exacta bilateral de 0,180, indica que los cambios en las respuestas individuales no fueron lo suficientemente pronunciados como para considerarse estadísticamente significativos, aunque reflejan patrones que podrían interpretarse como indicios de mejora en la percepción de la incertidumbre.

La incertidumbre profesional es un aspecto crítico del estrés laboral, particularmente en entornos de alta presión como el área médica de emergencias. Antes de la implementación del protocolo, el personal expresó elevados niveles de

estrés derivados de la falta de claridad en los roles, la percepción de inestabilidad y la imprevisibilidad en las tareas. Los resultados post-intervención muestran leves mejoras en estas percepciones, lo que podría atribuirse a las estrategias incluidas en el protocolo, aunque la falta de significancia estadística en la prueba de McNemar sugiere que estas mejoras no fueron uniformes ni suficientemente marcadas.

Los resultados relacionados con la toma de decisiones en contextos de incertidumbre mostraron avances moderados tras la intervención. Algunos participantes reportaron una mayor confianza en su capacidad para manejar situaciones ambiguas, lo que podría atribuirse a las actividades de capacitación incluidas en el protocolo. Sin embargo, la prueba de McNemar señala que estos avances no fueron generalizados ni estadísticamente significativos, destacando la necesidad de reforzar este aspecto en futuras intervenciones.

En conclusión, aunque los resultados de la Dimensión 4 - Incertidumbre Profesional no alcanzaron niveles de significancia estadística según la prueba de McNemar, las tendencias observadas sugieren que el protocolo tuvo un impacto parcial en la percepción de incertidumbre laboral. Estos hallazgos destacan la importancia de continuar desarrollando estrategias enfocadas en la claridad organizacional, el apoyo institucional y la resiliencia individual para abordar este aspecto crítico del estrés laboral. La implementación de intervenciones más específicas y sostenidas en el tiempo podría generar un impacto más significativo y consistente en el bienestar del personal médico.

Comparación del protocolo antes y después de su aplicación de los resultados globales y por dimensión

Análisis estadísticos de los resultados con la prueba de Wilcoxon

Dimensión	Media Pretest	Media Posttest
Reconocimiento Profesional (RP)	10,57	9,83
Responsabilidad del Cuidado del Paciente (RC)	12,61	10,22
Conflictos de Trabajo (CT)	9,83	8,87
Incertidumbre Profesional (IP)	5,74	4,74
Nivel Global de estrés	39,57	31,70

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2025).

Para aplicar la prueba estadística de Wilcoxon no paramétrica se utiliza los rangos medios de dos muestras relacionadas en este caso usaremos los datos del pre y post protocolo tomados al personal de emergencias médicas. Para ello necesitamos generar dos hipótesis. La hipótesis nula que se expresaría de la siguiente manera; $H_0: M_{pre} = M_{post}$, donde la Hipótesis nula menciona que la media del pre-protocolo es igual a la media del post-protocolo. Y la hipótesis alternativa que se expresaría de la siguiente manera; $H_a: M_{pre} \neq M_{post}$, donde la hipótesis alternativa menciona que la media del pre-protocolo es diferente a la media del post-protocolo.

Como son muestras relacionadas podemos aplicar la prueba de Wilcoxon ya que a todo el personal se aplicó el mismo protocolo antiestrés y se comparó con el antes y el después del protocolo. Dando el siguiente resultado:

Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post_protocolo - Pre_protocolo	Rangos negativos	5 ^a	3,00	15,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	5		

a. Post_protocolo < Pre_protocolo

b. Post_protocolo > Pre_protocolo

c. Post_protocolo = Pre_protocolo

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2024).

Estadísticos de prueba^a

	Post_protocolo Pre_protocolo
Z	-2,023 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,043

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Elaborador por: Zúñiga, Cristian (2025).

Al aplicar la prueba de Wilcoxon obtenemos la siguiente tabla donde el valor de P es menor a 0,05 ($P < 0,05$), entonces con estos resultados rechazamos la hipótesis nula ($H_0: M_{pre} = M_{post}$), por lo tanto nos quedamos con la hipótesis alternativa ($H_a: M_{pre} \neq M_{post}$) donde la media del pre-protocolo es diferente a la mediana del post-protocolo.

Se concluye que hay una relación indica la reducción en los niveles de estrés y esto no ocurrió por casualidad sino como resultado directo del protocolo. Los resultados mostraron una clara reducción del nivel de estrés, indicando que el protocolo fue

efectivo en la mejora del bienestar de los participantes y esta como las otras pruebas validan la eficiencia del protocolo.

Discusión

La evaluación de los efectos del protocolo de manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan de Riobamba, a través de la comparación de resultados entre el pretest y el postest, revela insights valiosos sobre la dinámica del estrés laboral y la efectividad de las intervenciones implementadas. Este análisis comparativo permite una discusión detallada sobre los cambios observados y las áreas que aún requieren atención.

Primero, es evidente que el protocolo ha tenido un impacto positivo en algunos aspectos del estrés laboral. La disminución en la frecuencia con la que los empleados reportan sentirse abrumados por la carga de trabajo sugiere una mejora en la gestión del mismo o en la capacidad de los empleados para manejar sus tareas eficazmente. Este cambio es un indicativo de que las medidas tomadas han ayudado a aliviar parte del estrés relacionado con el volumen de trabajo, que es un factor crítico en un entorno de alta demanda como el de las emergencias médicas.

Además, el hecho de que muchos empleados sientan que no pueden utilizar al máximo sus habilidades indica que hay oportunidades perdidas en términos de desarrollo profesional y satisfacción en el trabajo. Este hallazgo es crucial porque el uso efectivo de las habilidades no solo mejora la calidad de la atención al paciente, sino que también contribuye a la satisfacción y motivación personal del empleado.

El soporte emocional y la atención a la salud mental siguen siendo áreas críticas que necesitan ser reforzadas en las intervenciones futuras. A pesar de los esfuerzos del protocolo, el estrés derivado del miedo a cometer errores y de la presión del ambiente de trabajo necesita ser mejor abordado a través de estrategias que incluyan apoyo psicológico más accesible y efectivo, así como programas de bienestar que promuevan técnicas de manejo del estrés y resiliencia.

La discusión sobre el manejo del estrés en el Hospital San Juan de Riobamba evidencia que, aunque se han observado avances con la implementación del protocolo, aún queda un largo camino por recorrer para optimizar el bienestar de los empleados en un entorno tan crítico. La evaluación de la efectividad del protocolo revela la complejidad del estrés en el área de emergencias médicas y destaca la necesidad de adoptar un enfoque holístico para abordar este problema persistente.

Finalmente, es fundamental que el hospital mantenga un proceso de feedback continuo y activo con todos los empleados para evaluar regularmente la efectividad de las medidas implementadas. Este enfoque permitirá no solo ajustar las políticas y prácticas actuales sino también innovar en la creación de nuevas estrategias que respondan dinámicamente a las cambiantes demandas del entorno de emergencias médicas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El objetivo general de implementar un protocolo para el manejo del estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan Riobamba se cumplió exitosamente, logrando una reducción en los niveles de estrés percibidos por el personal médico. Esto se evidenció en los análisis estadísticos que destacaron mejoras significativas en aspectos clave, como la gestión de conflictos laborales y la percepción de la responsabilidad profesional. No obstante, aunque se alcanzaron resultados positivos, persisten desafíos estructurales relacionados con la carga laboral y la dotación insuficiente de personal, lo que subraya la necesidad de complementar las estrategias implementadas con intervenciones adicionales para abordar estos aspectos críticos.

En relación con la identificación de los factores de riesgo que producen estrés en el área médica, se concluye que estos abarcan principalmente la sobrecarga laboral, los conflictos interpersonales, la falta de claridad en los roles y la incertidumbre profesional. Estos factores se manifiestan como fuentes constantes de presión que

impactan tanto la salud física como emocional del personal, y su identificación fue fundamental para orientar las intervenciones del protocolo. A través del diagnóstico inicial, se evidenció que las dinámicas de alta presión en el área de emergencias exigen estrategias específicas y estructuradas para su mitigación, lo que permitió priorizar medidas que abordaran directamente las principales fuentes de estrés identificadas.

Por otro lado, el desarrollo del protocolo para la reducción del riesgo de estrés destacó por su integración de herramientas prácticas, orientadas al fortalecimiento de habilidades de afrontamiento, la mejora de la comunicación y la promoción de un ambiente colaborativo. Este enfoque permitió implementar estrategias efectivas que mejoraron la cohesión del equipo y redujeron las tensiones laborales, aunque algunos aspectos, como la percepción de reconocimiento profesional, mostraron limitaciones en su alcance. Esto sugiere que, aunque el protocolo fue pertinente y adaptable al contexto específico del área de emergencias, sería necesario ajustar ciertas estrategias para atender más directamente los factores que no experimentaron una mejora significativa.

Finalmente, la evaluación del protocolo para la reducción del riesgo de estrés confirmó su efectividad al evidenciar cambios positivos en las dimensiones evaluadas. Los resultados reflejan una disminución significativa en los conflictos laborales y en la percepción de la responsabilidad excesiva, lo que sugiere que las herramientas implementadas lograron mitigar algunos de los factores más críticos asociados al estrés. Sin embargo, las mejoras relacionadas con la incertidumbre profesional fueron menos pronunciadas, lo que resalta la importancia de continuar monitoreando los efectos a largo plazo y complementando la intervención con estrategias específicas para abordar esta dimensión.

En conjunto, estas conclusiones demuestran que la implementación del protocolo fue un paso crucial para mejorar las condiciones laborales del personal médico en el área de emergencias, contribuyendo no solo a su bienestar individual, sino también a la calidad de la atención brindada a los pacientes. A pesar de los avances logrados, resulta evidente que se debe seguir fortaleciendo estas iniciativas mediante la implementación de medidas sostenibles que atiendan tanto las causas

estructurales del estrés como sus manifestaciones inmediatas, promoviendo un entorno laboral saludable y eficiente que beneficie a todos los involucrados.

Recomendaciones

Para reducir aún más el estrés en el área de emergencias médicas del Hospital San Juan de Riobamba, es esencial implementar un conjunto de medidas integrales que aborden tanto las causas subyacentes como los síntomas del estrés laboral. En primer lugar, se recomienda fortalecer el soporte emocional y psicológico mediante la creación de un programa continuo que incluya sesiones de asesoramiento individual y grupal, talleres de manejo del estrés y la disponibilidad de un equipo de salud mental especializado en el hospital. Este programa debería diseñarse para atender las necesidades específicas de cada miembro del personal, considerando factores como la carga de trabajo, la experiencia previa y las características individuales.

Asimismo, la implementación de un sistema de rotación de tareas, que permita a los profesionales de la salud cambiar temporalmente de roles dentro del área de emergencias, podría ayudar a mitigar el agotamiento y la fatiga. Además, es crucial establecer pausas programadas durante los turnos, donde el personal pueda desconectarse brevemente del entorno de alta presión, reduciendo así la acumulación de estrés a lo largo del día. La mejora en la comunicación y coordinación también es fundamental para disminuir los conflictos laborales y la incertidumbre en el trabajo. La realización de reuniones breves pero frecuentes para la planificación de casos y la resolución de problemas podría reducir la ambigüedad en la toma de decisiones y disminuir la tensión entre compañeros.

Es esencial promover la formación continua del personal en técnicas avanzadas de manejo del estrés y en el desarrollo de habilidades clínicas. Por ejemplo, programas de capacitación en “uso efectivo del tiempo”, “manejo de la ira” y “liderazgo en situaciones de crisis” podrían fortalecer la capacidad del personal para manejar situaciones críticas sin experimentar un incremento en sus niveles de estrés. Además, una revisión exhaustiva de la carga de trabajo y un ajuste en la dotación de personal es necesario para asegurar que el equipo de emergencias no esté

sobrecargado. Evaluar la posibilidad de contratar personal adicional o redistribuir responsabilidades ayudaría a equilibrar las cargas de trabajo y a reducir el estrés resultante.

La implementación de un protocolo de manejo del estrés personalizado, que tome en cuenta factores como la edad, la experiencia y la condición física y mental de cada miembro del equipo, se muestra como una estrategia viable. Este protocolo podría incluir estrategias específicas como la terapia cognitivo-conductual, la meditación y técnicas de relajación adaptadas al entorno de emergencias médicas. Finalmente, establecer un sistema de monitoreo continuo del nivel de estrés del personal, utilizando herramientas como encuestas periódicas y evaluaciones de rendimiento, permitiría ofrecer retroalimentación constructiva en tiempo real, lo cual es clave para ajustar las prácticas y mejorar el bienestar del equipo.

Bibliografía

- Antúnez, Z., & Vinet, E. (2012). Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS - 21): Validación de la Versión abreviada en Estudiantes Universitarios Chilenos. *30*(3). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082012000300005&script=sci_arttext
- Cifuentes, K., & Escobar, K. (2021). Factores de riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Repositorio de la Universidad de Santa Elena*, *1*(1). <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7486>
- Delgado, T., & Macías, C. (2020). Estrés laboral del personal médico durante la pandemia covid 19 Hospital General Monte Sinaí. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, *F*, *1*(1). <https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51843>
- Fuentes Mejía, M. L. (2019). *Estrés laboral y regulación emocional en profesionales de salud mental*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15469>
- Mamani Vargas, A. J. (2020). *Relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal tecnólogo médico de la red asistencial Essalud-Tacna, 2020*. Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1729>
- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *DSpace ESPOCH*, *1*(1). <https://doi.org/http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14597>
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *13*(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_arttext

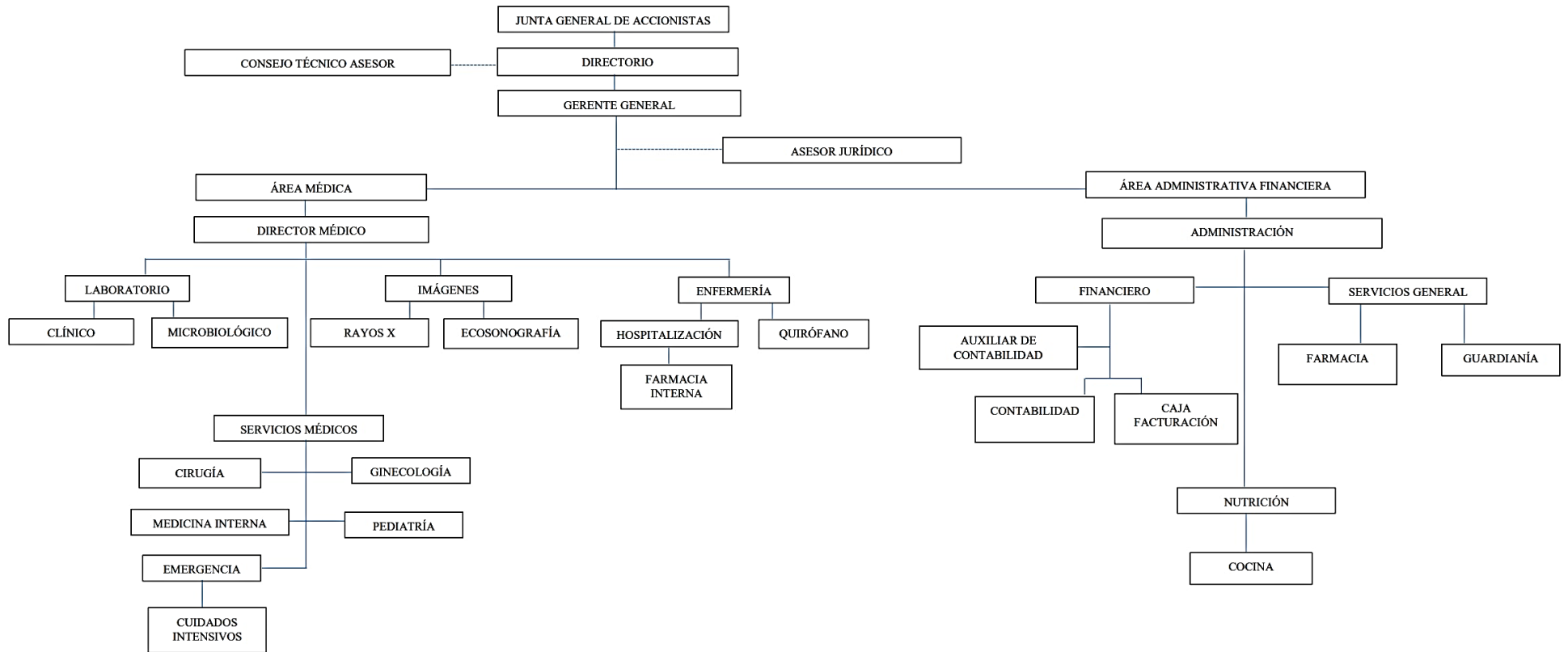
- Prieto, B., Gómez, J., Alvarado, F., Días, A., García, J., & Ruíz, C. (2020). Revisión sistemática sobre la reducción de efectos emocionales negativos en trabajadores del área de emergencias y catástrofes mediante técnicas de catarsis. *Revista de Riesgos Laborales*, 2(3). <https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-52.pdf>
- Quispe, R. (2020). Nivel de estrés en el personal de enfermería frente a la situación de emergencia sanitaria en un área de hospitalización de un hospital de Lima – 2020. *DSpace Principal Uwiener*, 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13053/4007>
- Roque, F. (2021). Riesgo psicosocial y el estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el sistema de atención Móvil de urgencias y emergencias médicas (SAMU – MINSA) Febrero 2020. *DSpace Principal Uwiener*, 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13053/4368>
- Santos Jiménez, M. C. (2018). *Propuesta de gestión para optimizar el servicio en las dependencias del Centro de Salud tipo C ESPOCH – Lizarzaburu*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8165>
- Santos-Ruiz, A., Fernández-Pascual, M., Reig-Ferrer, A., Riquelme-Ros, L., Montero-López, E., & Peralta-Ramírez, M. (2019). Valoración del estrés percibido y de las necesidades y demandas de intervención psicoeducativa para su manejo eficaz en estudiantes universitarios. 23(8). <http://hdl.handle.net/10045/98929>
- Suárez, G., Zapata, S., & Cardona-Arias, J. (2013). Estrés laboral y actividad física en empleados. 10(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982014000100010&script=sci_arttext
- Ubica Ecuador. (2023). *Centro de salud ESPOCH-Lizarzaburu*. <https://www.ubica.ec/explore/osm/riobamba/p4288339091#!/?reflat=->

1.64774&reflng=-78.68508&ref=Centro%20de%20Salud%20ESPOCH-
%20Lizarzaburu

Wolfgang, A. (1998). The Health Professions Stress Inventory. *Psychological reports*, 61(1), 220-222.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2466/pr0.1988.62.1.220>

Anexos

Anexo 1. Organigrama estructural del Hospital de Especialidades San Juan





UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL

Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como objetivo identificar los factores de riesgos y cuantificar el nivel de riesgo que producen estrés en el área de emergencias médicas que podrían ser peligrosos para la salud y seguridad en el "Hospital San Juan", por favor responda con toda sinceridad pues de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos.

Instrucciones: En el siguiente cuestionario, se presentan 30 ítems con un a escala de puntuación del 0 al 4, donde se asignan significados específicos a cada valor:

Escala Likert	Escala numérica
Nunca	0
Rara vez	1
Ocasionalmente	2
Frecuentemente	3
Muy frecuentemente	4

Para completar el cuestionario de manera precisa, se recomienda leer atentamente cada pregunta y seleccionar la opción que mejor refleje la frecuencia con la que experimenta dicha situación.

N°	Ítem	Escala				
		0	1	2	3	4
1	Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.					
2	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.					
3	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.					
4	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.					
5	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes					
6	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes					
7	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes					
8	No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.					
9	Tener conflictos con compañeros.					
10	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.					
11	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.					
12	Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.					
13	Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.					
14	Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.					
15	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.					
16	Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.					

17	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.					
18	Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.					
19	Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.					
20	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.					
21	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.					
22	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.					
23	No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.					
24	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.					
25	Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.					
26	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.					
27	Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.					
28	Preocuparse por los pacientes terminales.					
29	No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.					
30	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.					

Muchas gracias por su participación

Anexo 3. Implementación del protocolo



Anexo 4. Implementación del protocolo



Anexo 5. *Explicación del protocolo*



Anexo 6. *Grupo de trabajo*

