



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ – ESTADO SUCRE**

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD
ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO
PATRICIO DE ALCALÁ, (HUAPA) CUMANÁ, ESTADO SUCRE.
AÑO 2010**

Asesor:

Profa.: Berna Colmenares

Realizado por:

Bra. Azocar, Marian, C.I.: 18.212.123
Bra. Betancourt, Yarinett C.I.:18.212.411

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título
de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos**

Cumaná, Octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ – ESTADO SUCRE**

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD
ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO
PATRICIO DE ALCALÁ, (HUAPA) CUMANÁ, ESTADO SUCRE.
AÑO 2010**

AUTORES

Bra. Azocar, Marian, C.I.: 18.212.123

Bra. Betancourt, Yarinett C.I.:18.212.411

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

**Trabajo Especial de Grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente,
por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Cumaná, a los X días del mes
de octubre de 2011.**

ÍNDICE GENERAL

<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>I</u>
<u>AGRADECIMIENTO.....</u>	<u>V</u>
<u>RESUMEN.....</u>	<u>IX</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>1</u>
<u>CAPÍTULO I.....</u>	<u>3</u>
<u>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>3</u>
<u>1.1.- Planteamiento del Problema.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2.- Objetivos de la Investigación.....</u>	<u>9</u>
<u>1.2.1.- Objetivo General.....</u>	<u>9</u>
<u>1.2.2.- Objetivos Específicos.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.- Justificación.....</u>	<u>10</u>
<u>CAPÍTULO II.....</u>	<u>11</u>
<u>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</u>	<u>11</u>
<u>2.1.-Antecedentes de la Investigación.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2.- Bases Teóricas.....</u>	<u>14</u>
<u>2.2.1 Estrés.....</u>	<u>14</u>
<u>2.2.2 Factores que generan estrés laboral</u>	<u>22</u>
<u>2.2.3 Factores que ocasionan estrés laboral</u>	<u>28</u>
<u>2.2.4 Síntomas del estrés laboral</u>	<u>32</u>
<u>2.2.5 Consecuencias del Estrés laboral.....</u>	<u>33</u>
<u>2.3.- Bases Legales.....</u>	<u>36</u>
<u>2.4.- Definición de Términos Básicos.....</u>	<u>38</u>

2.5.- Marco institucional	40
2.5.1.- Reseña Histórica.....	40
2.5.2.- Misión.....	42
2.5.3.- Visión.....	43
2.5.4.- Objetivos.....	43
2.5.5.- Estructura Organizativa	43
CAPÍTULO III.....	45
MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1.- Nivel de la Investigación.....	45
3.2.- Diseño de la Investigación.....	45
3.3.- Población.....	46
3.4.- Fuentes de Información.....	46
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	47
3.6.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	48
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
4.1. Datos Demográficos.....	50
4.2.- Medición del Estrés Laboral.....	57
4.3.- Factores Ambientales.....	65
4.4.- Factores Organizacionales.....	68
4.5.- Factores Individuales.....	73
4.6.- Síntomas del Estrés.....	78
4.7.- Niveles de Estrés Laboral.....	83
CONCLUSIONES.....	93

<u>RECOMENDACIONES.....</u>	<u>94</u>
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u>	<u>96</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>101</u>
<u>HOJAS DE METADATOS.....</u>	<u>112</u>

ÍNDICE DE CUADROS

<u>CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA),. Según género. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>50</u>
<u>CUADRO N° 2: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según edad. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>51</u>
<u>CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según grado de instrucción formal alcanzado. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>51</u>
<u>CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según estado civil. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>52</u>
<u>CUADRO N° 5: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según carga familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>53</u>
<u>CUADRO N° 6: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según antigüedad en la institución. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>54</u>
<u>CUADRO N° 7: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Antigüedad en el cargo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>55</u>
<u>CUADRO N° 8: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Frecuencia con la cual ha sentido tensión en su trabajo. Cumaná,.</u>	

<u>estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>58</u>
<u>CUADRO N° 9: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Frecuencia con la cual su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>59</u>
<u>CUADRO N° 10: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según frecuencia del mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>61</u>
<u>CUADRO N° 11: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Situaciones consideradas como el mayor originador de estrés. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>63</u>
<u>CUADRO N° 12: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que no afecte su trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>65</u>
<u>CUADRO N° 13: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>67</u>
<u>CUADRO N° 14: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>68</u>
<u>CUADRO N° 15: Distribución absoluta y porcentual del personal de la</u>	

<u>Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>69</u>
<u>CUADRO N° 16: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen las políticas salariales vigentes en la Unidad Oncológica. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>71</u>
<u>CUADRO N° 17: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>72</u>
<u>CUADRO N° 18: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce las relaciones con los miembros de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>73</u>
<u>CUADRO N° 19: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la situación económica actual de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>75</u>
<u>CUADRO N° 20: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>77</u>
<u>CUADRO N° 21: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Según cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>77</u>
<u>CUADRO N° 22: Distribución absoluta y porcentual del personal de la</u>	

<u>Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuáles síntomas le produce estrés laboral a nivel físico. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>78</u>
<u>CUADRO N° 23: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuáles síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>79</u>
<u>CUADRO N° 24: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>81</u>
<u>CUADRO N° 25: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>83</u>
<u>CUADRO N° 26: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia ha sentido, que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>85</u>
<u>CUADRO N° 27: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....</u>	<u>86</u>
<u>CUADRO N° 28: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que</u>	

éste le produce. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.....88

DEDICATORIA

A Dios Todo Poderoso y a mi Virgen del Valle por estar siempre a mi lado y darme fortaleza para poder superar cada una de sus pruebas.

A mis abuelos Josefa, Eugenio, Isabel y Esteban, quienes con su humildad mucho esfuerzo me brindaron todo su apoyo y amor en todos los momentos de mi vida siempre me enseñaron valores fundamentales, mis mejores recuerdos están con ustedes. Abuelita Josefa te fuiste en el mejor momento de mi vida pero tus recuerdos están y quedaran intactos en mi corazón y ahí vivirás eternamente, este y todos mis logros siempre estarán dedicados a ti, cuídanos y protégenos estés donde estés. TE AMO MI VIEJITA.

A mis padres Jeanett y Enrique por darme la vida y desde ese momento apoyarme en todos mis retos. En especial a ti mami por ser la amiga, consejera, por estar siempre cuando más te necesito, eres el pilar fundamental de mi vida. Te dedico este triunfo por confiar en mí y apoyarme en todas mis metas, para mi eres mi mayor motivación y la mejor mamá del mundo.

A mis tíos Ulises y Luisa que han sido mis segundos padres y de los que me siento muy orgullosa, ustedes son mi ejemplo a seguir.

A mis hermanas Ulisa y Luisa por apoyarme en todos los momentos de mi vida, este siempre fue nuestro sueño, sólo faltaba yo y ya lo logré.

A mis hermanos Luis Enrique y Luis Eduardo, espero que esto le sirva de empuje y aliento para que continúen hacia la meta.

A TODOS USTEDES LE DEDICO ESTE LOGRO...

Yarinett Del Valle Betancourt Marval

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de forma muy especial a mis padres: María González y Gustavo Azocar, a quienes quiero y admiro por su fortaleza y perseverancia para seguir adelante, a pesar de todas las pruebas que Dios pone en el camino. Quien más que a Ustedes para dedicarles este triunfo, por ser las personas que están siempre a mi lado apoyándome; gracias por sus consejos, dedicación y enseñanza. Los amo con mi vida.

A mis hermanas Gusmary Azocar y Olga Azocar gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

También quiero agradecerle a toda mi familia, que por el simple hecho de estar junto a mí; son el motor que impulsa mis metas y me dan fuerzas para siempre crecer mucho más como persona y como profesional.

A una persona muy especial que apareció en mi vida, a quien dedico y agradezco, porque me ha dado todo su apoyo, comprensión, paciencia y constancia en todo este tiempo que hemos compartido. Gracias Antonio Sarabia por estar siempre a mi lado y por ser tan especial.

A mis amigos que han sido incondicionales conmigo que me han apoyado desde el comienzo y han estado pendiente de mis progresos y con los cuales he compartido momentos increíbles. Especialmente a Yelitza, Yarinett, Lenys, Ana Karina, Majelis, Eliana, María José, mariangeles y todas aquellas personas que por los momentos se escapan de mi mente, pero no de mi corazón, porque ustedes aunque no los nombre son parte de esta meta tan anhelada

Gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir todos esos momentos con las personas que más quiero.

Marian Carolina Azocar González

AGRADECIMIENTO

Ante todas las cosas le agradezco a Dios por haberme dado salud y paciencia para culminar esta investigación.

A toda mi familia en especial a mis padres, tíos y hermanos.

A los mas chiquiticos de mi casa pero por ello no menos importantes mis sobrinos Saúl Alejandro y Juliangel. Mil bendiciones para ustedes.

A los hermanos que la vida me regaló José, Ángel y Eliantoni. Éxito para ustedes, como también a mi tía bella Tatica.

A mi compañera Marian Azocar por mantenernos unidas hasta el final y nunca desmayar en nuestros objetivos. A ti amiga mil gracias por tu compañía en este largo camino y mil éxitos para ti.

A mi asesora Licda Berna Colmenares por prestarnos todo su apoyo y aceptar ser nuestra tutora mis más sinceros agradecimientos y le pido a dios mucha salud, paciencia y fortaleza para usted para que siga guiando a compañeros a formarse como profesionales.

A la Licda Mary Fuentes quien en todo momento nos demostró disponibilidad y dedicación para ayudarnos en el desarrollo de esta investigación.

A Enrique Fermín por demostrar disponibilidad al comienzo de mi carrera.

A Richard Rojas por el apoyo incondicional que me brindaste desde el momento que entraste a mi vida, gracias por abrirme caminos en el ámbito profesional y por haber creído en mí en tan poco tiempo.

A todas mis amistades que aunque no estén, siempre estuvieron allí cuando los necesite: Dennys, Yetzeline, Marian, Óscar, Majelis, Cristian, José Jesús, José Felipe (el niño), José Felipe (el churro), Gusmary, Alex, Daeilyn.

A las familias Betancourt, Cordero, Marval, Rodríguez Pereda, Azocar González, Fermín, Castañeda, Malavé Villafaña, gracias por estar en los momentos especiales de mi vida.

A la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, por su valiosa colaboración a la hora de suministrarnos la información necesaria para fortalecer nuestro trabajo de grado. Especialmente a la Licda. María González por su apoyo incondicional en este recorrido.

A mis compañeros de Banco Bicentenario por convertirse en parte de mi familia, mil gracias por la paciencia y comprensión en especial a Rosa Rodríguez por haber creído en mí, así mismo como mis compañeros: Yenisey, Sujey, Javier, Idalxis, Dalice, Carlos Alonso, Carlos “El Quejón”, Miguel, Teo, Reina, Yari, Neir. Muchachos siempre nos unirá un sitio y ustedes saben cuál es.

A TODOS MIS INFINITAS GRACIAS...

AGRADECIMIENTO

Para culminar mi trabajo de grado, fue necesaria la colaboración de varias personas, de las cuales me siento sinceramente agradecida, por la importancia e interés que le dieron, para que así pudiera concretarla. Por tal razón, es un placer para mí agradecerles a las siguientes personas:

Le agradezco en primer lugar a Dios y a San Miguel Arcángel, quienes fortalecieron mi espíritu de mucha sabiduría para seguir avanzando hacia delante y no caer ante las adversidades de la vida.

A mis padres, por haberme ayudado y prestado todo su apoyo en todo momento.

A mi tutora académica la Lcda. Berna Colmenares por haberme guiado durante el desarrollo de mi trabajo. Gracias por su colaboración, paciencia, apoyo y por haber creído en nosotras.

A mi compañera de tesis y gran amiga Yarinett Betancourt, quien ha estado conmigo en este recorrido de tan anhelado sueño. Gracias manita por tu paciencia, constancia y dedicación. Juntas logramos lo que hoy es nuestra meta alcanzada

A la Sra. Mery Fuentes, agradezco su orientación y ayuda, aportando sus conocimientos y sugerencias a lo largo de la investigación.

Al personal que conforma la Unidad Oncología del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, gracias por el apoyo y por toda la información

suministrada que me sirvieron de base para fortalecer este trabajo.

A la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, por ser la Casa de estudio que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, con los conocimientos y enseñanzas aportadas por todos los profesores que conforman esta prestigiosa casa de estudio.

Y todas aquellas personas y amigos, que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

GRACIAS A TODOS...



ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ, (HUAPA) CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2011

AUTORAS:

Br. Azócar, Marian
Br. Betancourt, Yarinett

RESUMEN

El estrés laboral es un trastorno que causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas, puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas. Los perjudica al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Las organizaciones deben propiciar un clima organizacional adecuado para motivar a los empleados de diferentes formas e incentivarlos de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales para mantenerlos satisfechos. En este sentido, se presenta la esta investigación, cuyo objetivo central, se basa en: analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Cumaná, estado Sucre. Año 2011, en quienes se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. También se determinaron los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales y se caracterizó el nivel de estrés laboral que padecían. El nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio es de tipo descriptivo y el diseño es de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del (HUAPA), quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el producido por los factores organizacionales e individuales genera perturbaciones. Se recomienda Disminuir en lo posible el estrés producido por factores organizacionales a través de la implementación y mejora de elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Palabras Claves: organización, estrés laboral, Unidad Oncológica del (H.U.A.P.A)

INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por su instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones en la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más todos los días de sus vidas, hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida, dejándose influenciar por diferentes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les impone.

El ser humano, por naturaleza, siempre responde con una reacción ante un estímulo externo, y frente a las exigencias que diariamente el medio le impone, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones que afectan la vida en diferentes ámbitos, incluyendo el laboral. Esas fuertes emociones producto de las exigencias que se enfrentan a diario, diversos autores lo han enmarcado en un sólo término que se conoce como “estrés”.

Se podría decir, que el estrés es considerado como la reacción del organismo ante situaciones de tensión, el cual puede ser desencadenado por múltiples factores que influyen en las labores diarias que realizan los individuos en todos los ámbitos, incluso en el trabajo, provocando retardo, ausentismo, retraso en la toma de decisiones, cesantías, entre otros dentro de cualquier organización afectando incluso su desempeño laboral, manifestándose a través de diferentes síntomas, generando el estrés laboral.

La investigación que se realizó, se refirió a un análisis del estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá de Cumaná, estado Sucre, a fin conocer el nivel de estrés que pueda presentar

el personal de esa unidad, sus síntomas y consecuencias, la metodología empleada supone un nivel descriptivo y un diseño de campo, la población estuvo conformada por (54) personas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicadas para lograr los objetivos fueron la observación, la entrevista semi-estructurada y la revisión bibliográfica, así como las técnicas de procesamiento de los datos que se utilizaron fueron el análisis cualitativo y cuantitativo.

La investigación está estructurada en cuatro (4) capítulos como se describe a continuación:

Capítulo I. El problema de investigación: contiene el planteamiento del problema, los objetivos, general y específico de la investigación y la justificación.

Capítulo II. Marco teórico referencial: presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sirvieron de soporte al estudio, las bases legales que sustentan el mismo, la definición de términos básicos y el marco institucional.

Capítulo III. Marco Metodológico: señala el nivel y diseño de la investigación, la población objeto de estudio, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados: presenta los resultados obtenidos, los respectivos análisis o interpretación de los mismos. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía correspondiente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Este primer capítulo de la investigación contiene el planteamiento del problema, los objetivos, general y específico, y la justificación.

1.1.- Planteamiento del Problema

Las organizaciones son sistemas que se encuentra inmersos en un medio de constantes cambios sociales, económicos y políticos debido a una serie de factores entre los cuales se puede mencionar la globalización, el rápido desarrollo de la tecnología y su expansión, entre otros. Las organizaciones hoy en día, juegan un papel importante dentro de la sociedad; además, constituyen el lugar donde la mayoría de las personas invierten gran parte de su vida productiva.

En relación con lo antes expuesto, las organizaciones dependen en gran parte de sus recursos humanos, de su capacidad para enfrentar con éxito la competencia y de aprovechar al máximo el esfuerzo de dichos recursos, para así realizar tareas cada vez más complejas que permitan el logro de objetivos comunes, ya sea de forma individual o colectiva. Al respecto, Churden y Sherman (2005), definen las organizaciones como: “sistemas en los cuales las personas trabajan e interactúan juntas en la consecución de objetivos” (pag.60).

En las organizaciones interviene el hombre en estrecha relación con las máquinas, interactuando con el medio laboral y exponiéndose en ciertos casos a factores nocivos y peligrosos que pueden romper el equilibrio salud – enfermedad,

generando como consecuencia alteraciones en las condiciones físicas, sociales y mentales del trabajador.

Dentro de este marco de ideas, el trabajo es una de las fuentes de bienestar psicológica y social más valiosa para los seres humanos, por lo tanto, el trabajador debe disfrutar de una alta calidad de vida en el ámbito laboral, por cuanto la salud física y el sitio de trabajo conforman el área de acción de la higiene laboral.

La salud física y las condiciones del lugar de trabajo son aspectos que deben tomarse en cuenta en toda organización, ya que ciertos agentes externos como el ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo pueden afectar significativamente al organismo. En consecuencia, un ambiente de trabajo saludable debe brindar condiciones ambientales que actúen de manera positiva sobre el ser humano.

Sobre este aspecto Werther y Davis (2004), afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como fatiga, ansiedad, tensión, apatía y estrés” (pag.180).

De todos los efectos antes mencionados, el estrés es considerado por ciertos autores como uno de los principales problemas en las organizaciones, ya que aparece cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas, valorando esta situación como un amenazante.

De allí que afecte al individuo en su actividad laboral, provocando una reacción conocida en este caso como: estrés. En ocasiones, aunque las condiciones no sean muy estresantes, si un individuo las interpreta como un peligro o amenaza, es posible que surja la reacción antes señalada.

Sobre este particular Ivancevich y Matterson (1992), consideran que el estrés

es “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o psicológicas, que a la vez son consecuencia de alguna reacción, situación o evento externo que plantea en la persona especiales demandas físicas y psicológicas” (pag.98).

Cabe destacar, que no todas las personas reaccionan de la misma forma ante una situación de estrés, ya que mientras para unas personas ciertas experiencias resultan agotadoras, difíciles y con un fuerte efecto negativo sobre el organismo; para otras estas vivencias suelen ser ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso, ni en ninguna otra parte del organismo.

Consecuentemente resulta inevitable enfrentarse a situaciones estresantes a lo largo de la vida, y aún más en la mayoría de los contextos laborales actuales, donde existen variedad de factores que pudieran afectar la salud del trabajador. Al respecto Robbins (1997), señala que: “existen tres conjuntos de factores que pueden producir estrés, entre ellos están los ambientales, organizacionales y los individuales” (pag.578).

Los factores ambientales son los que generan incertidumbres económicas, políticas y tecnológicas que alteran el estilo de vida de las personas y su trayectoria en el ámbito laboral; los organizacionales están relacionados con las políticas, estrategias, diseño y estructura de la organización y ejercen presión sobre las personas hasta el punto de producir estrés. Finalmente los individuales, están ligados a las cuestiones familiares, problemas económicos y características inherentes a la personalidad, debido a que los trabajadores acuden al lugar donde laboran cargando con sus problemas personales.

Cada uno de estos factores trae como consecuencia diferentes síntomas que se presentan de manera distinta en las personas; en otras palabras, cuando un individuo sufre estrés, sus síntomas pueden manifestarse a nivel fisiológico, psicológico y

conductual. En este sentido, es preciso indicar que, los síntomas fisiológicos producen cambios en el metabolismo; los psicológicos pueden causar insatisfacción y los conductuales influyen produciendo cambios en cuanto a productividad organizacional.

Los síntomas fisiológico, psicológico y conductual a los cuales se hace referencia dan origen a la aparición de diferentes niveles de estrés. Según Selye (1975), clasifica el estrés en cuatro niveles: “estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo” (pag.120). El primero ocasiona desmotivación ante aspectos esenciales de la vida misma; el segundo provoca tensión debido a la recarga de trabajo; el tercero produce mucha presión a causa de la excesiva actividad laboral; y el último es el más perjudicial por cuanto genera desórdenes físicos y psicológicos.

Es un hecho indiscutible que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto; además, en ocasiones, los factores que originan estrés pueden producir síntomas adversos a la salud de los trabajadores y manifestarse en niveles poco favorables para el buen desempeño de los mismos.

Debido a que el estrés es una condición intrínseca en la vida de los seres humanos, es posible que las exigencias, necesidades y demandas impuestas en el trabajo produzcan en las personas, algún tipo de presión y se dejen llevar por la apatía, aumentando de este modo los problemas continuamente, hasta desarrollar varios síntomas que pueden influir de manera negativa tanto en la salud como en el desempeño laboral, igualmente pueden generar diferentes alteraciones en su comportamiento.

En atención al planteamiento anterior, surge la necesidad de analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio

Patricio de Alcalá, institución ubicada en la ciudad de Cumaná, estado Sucre, a fin de conocer el nivel de estrés que puedan presentar los trabajadores de esa unidad, la cual está compuesta por un área administrativa y otra operativa.

El área administrativa de la Unidad Oncológica se encarga de supervisar y planificar todas las acciones relacionadas con la educación para la salud, la realización de campañas de prevención, tratamiento del cáncer de mamas y cuello uterino, llevar el registro de las patologías, estadísticas y elaboración de informes de las citologías que se efectúan para detectar el cáncer y está integrada por un médico oncológico, una enfermera coordinadora y dos secretarias.

La parte operativa es la encargada de desempeñar funciones relacionadas con la realización de consultas, tratamiento, atención y suministro de medicamentos, traslados de pacientes y limpieza de las instalaciones. Está conformada por médicos, patólogos, radiólogos, enfermeras, transportadores de camillas, camareras, entre otros; los cuales día a día atienden a un número considerable de personas con problemas de salud, como consecuencia del padecimiento de enfermedades que requieren mucha atención y dedicación como lo es el cáncer.

Este tipo de enfermedad produce de acuerdo a estudiosos del tema diversas reacciones, tales como: ansiedad, tensión, depresión y otros problemas psicológicos no sólo en las personas que la padecen, sino también en el personal que los atienden, ya que con frecuencia tienen que vivir el sufrimiento humano que cada uno de los pacientes padece. Esta situación de exposición al sufrimiento humano, puede producir estrés y crear problemas en la salud física y mental sobre todo en quienes trabajan directamente con enfermos, por cuanto mantener una relación clínica con ellos constituye un factor estresante que provoca consecuencias, debido al entorno que los rodea.

Asimismo, se pudo conocer por medio de entrevistas informales realizadas al

personal de esa unidad, que el ambiente de trabajo, la sobrecarga de horarios, las responsabilidades de trabajo asumidas como el cumplimiento de guardias diurnas, nocturnas y el cuidado de personas enfermas, entre otras, generan ciertas conductas y sentimientos, tales como: insatisfacción, preocupación, miedo e inquietud y mal humor, los cuales llegan a manifestarse físicamente en dolores de cabeza, musculares, y falta de apetito.

Dada la importancia que tiene el estrés laboral para la salud tanto física como mental del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, HUAPA, en este estudio se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Qué factores ambientales relacionados con las incertidumbres económicas y tecnológicas generan estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA?
- ¿Qué factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas producen estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA?
- ¿Qué factores individuales asociados a problemas familiares, económicos y la personalidad ocasionan estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA.?
- ¿Qué tipo de síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales producto del estrés laboral refleja el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA?

Cada una de estas interrogantes permitirán orientar el desarrollo de la investigación que se pretende realizar, para comprender la problemática existente en

la mencionada unidad y su impacto en la salud física y mental del personal que en ella labora.

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1.- Objetivo General

Analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA). Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

1.2.2.- Objetivos Específicos

- Identificar los factores ambientales relacionados con las incertidumbres económicas y tecnológicas que generan estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA.
- Describir los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que producen estrés laboral en el personal de la Unidad oncológica HUAPA.
- Determinar los factores individuales asociados a problemas familiares, económicos y de personalidad que ocasionan estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA.
- Identificar los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales producto del estrés laboral que refleja el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA.
- Caracterizar el nivel de estrés laboral que presenta el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA.

1.3.- Justificación

El estrés es uno de los problemas que surge como resultado de una sociedad compleja y cambiante, donde responder las existencias de la sociedad y sobre todo tener éxito se ha convertido en una lucha constante por ser el mejor y ganar más dinero. Generalmente esta situación es percibida como una problemática individual; pero ante la necesidad del hombre de interrelacionarse con otras personas, como sucede en cada uno de los ámbitos en los cuales se desenvuelve, el estrés de un integrante puede afectar a todos los demás.

El por qué de esta investigación responde a la necesidad de analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, HUAPA, por cuanto a partir de los factores y síntomas que se presentan, se puede determinar los niveles de estrés existentes en los trabajadores de esa unidad. Asimismo, este trabajo puede servir de estímulo para despertar el interés del personal de la Unidad Oncológica por el tema, para mejor comprensión del estrés y de situaciones estresantes que puedan existir y afectar de alguna manera su salud física y mental; buscando con ello implementar ciertas acciones que contribuyan a mejorar las condiciones para crear una mejor calidad de vida laboral para el personal que labora en esa Unidad Oncológica.

Otra razón que justifica la realización del estudio propuesto, es la reciente inserción del estrés en el ámbito laboral, por lo cual, se aspira que los resultados que se obtengan de este proyecto, pueden ser utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una problemática similar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se tratarán aspectos relacionados con los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales que la sustentan, la definición de términos básicos y el marco institucional.

2.1.-Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes constituyen la fase donde se consultan trabajos realizados por otros investigadores que guardan relación con el tema de estudio, para darle mayor sustento a la investigación que se pretende realizar; los trabajos consultados fueron los siguientes:

Carvajal y Tineo (1997), realizaron una investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas titulada: Estudio del Estrés Ocupacional del Personal de Enfermería que Labora en el Hospital Universitario Dr. Manuel Núñez Tovar. Su objetivo general fue: Estudiar el estrés ocupacional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Universitario Dr. Manuel Núñez Tovar. Una de sus principales conclusiones se cita a continuación: “un porcentaje significativo del personal de enfermería que labora en dicho hospital manifestaron que la sobrecarga de trabajo y el exceso de responsabilidades les produce estrés, así como la falta de materiales y equipos”.

Hernández (1999), desarrolló una investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad del Táchira,

titulada: Condiciones de trabajo y su Relación con el Estrés Laboral en la Unidad Clínica de Enfermería General del Hospital Central de San Cristóbal. El objetivo general de la misma fue el siguiente: Determinar las condiciones de trabajo y su relación con el estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Clínica de Emergencia General del Hospital Central de San Cristóbal. Entre sus conclusiones se tiene que: “un alto porcentaje de enfermeras presentaron síntomas físicos, emocionales, mentales e interpersonales de estrés laboral, sin embargo, el desmejoramiento de algunas condiciones de trabajo como la falta de materiales, inciden en el aumento de estrés laboral, destacándose que los factores externos de trabajo se relacionan más con el estrés de las enfermeras”.

También Chacón y Mata (2000), desarrollaron una investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas titulada: Análisis del Estrés Laboral en el Personal del Centro Cardiovascular Oriental Dr. Mariano Álvarez de Maturín, Estado Monagas. El objetivo general planteado fue: Analizar el estrés laboral en el personal del Centro Cardiovascular Oriental Dr. Mariano Álvarez. Concluyendo lo siguiente: “entre los factores del ambiente físico que tienen mayor incidencia en la aparición del estrés se encuentran la sobrecarga de trabajo, exceso de ruidos y de calor. Sin embargo, el número de accidentes laborales es muy bajo debido a que el personal acata las instrucciones para evitarlos”.

Camacho (2000), realizó un trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad del Táchira, titulado: Factores de Estrés Laboral y su Influencia en el Bienestar Biopsicológico de las Enfermeras que trabajan en el Servicio de emergencia General del Hospital Universitario Dr. José María Vargas de San Cristóbal. Su objetivo general consistió en: Analizar los factores de estrés y su influencia en el bienestar biopsicológico de las enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia General del Hospital Universitario Dr. José María Vargas de San Cristóbal. Entre sus conclusiones

menciona que: “los estresores grupales y organizacionales son los que con mayor frecuencia están presentes en el personal de enfermería del servicio de emergencia general de dicho hospital, observándose en ellos manifestaciones de tipo biológicas que evidencian la presencia de estrés”.

D’Anello (2001), realizó un trabajo para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de los Andes titulado: Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de los Andes (IAHULA). Su objetivo general consistió en: Determinar el nivel de estrés ocupacional y de satisfacción laboral del personal médico del Hospital Universitario de los Andes (IAHULA). Una de sus principales conclusiones fue: “no existen diferencias significativas entre los grupos de comparación de estrés total, sin embargo, se encontró que los estudiantes presentaron puntajes más altos que los médicos internistas. También se observó que los estudiantes que laboran en el área de emergencia, están más insatisfechos en el trabajo que los internistas”.

Martínez y Rojas (2004), realizaron una investigación para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas titulada: Estudio del Estrés Laboral en el Personal Empleado de la Emergencia del Hospital Central Dr. Manuel Núñez Tovar de Maturín, Estado Monagas. Su objetivo general fue: Estudiar el estrés laboral en el personal empleado de la Emergencia del Hospital Central Dr. Manuel Núñez Tovar. Entre sus conclusiones se encuentra que: “los síntomas de estrés más recurrentes en los empleados son la fatiga y el cansancio, lo cual trae como consecuencia el deterioro de la salud, falta de interés en el trabajo y disminución en la calidad de la atención que allí se presta al público en general”.

Todas las investigaciones consultadas brindaron información relevante acerca del estrés, la influencia de diversos factores y síntomas en las personas así como las consecuencias derivadas del mismo en el organismo. El estrés de origen laboral se

define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuándo las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Los estudios realizados y considerados en esta investigación como antecedentes en torno al tema del estrés laboral, plantean que las condiciones de trabajo ejercen un papel primordial en las labores que cumplen los trabajadores en sus lugares de trabajo. Estos aportes sirvieron de referencia para el desarrollo del estudio en la unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA).

2.2.- Bases Teóricas

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos y en una baja moral del personal. En este sentido, se presentan los diversos aspectos sobre el estrés laboral.

2.2.1 Estrés

La vida de los individuos no se desarrolla en un estado de completo equilibrio, ya que el ambiente exige al organismo respuestas que van por encima de sus capacidades adaptativas. Estas exigencias del medio demandan a los individuos respuestas a nivel de actividad superior al que desarrollan normalmente, que sólo puede ser dada en un estado de actividad generando el denominado estrés.

El estrés de acuerdo con Kreither y Kinicki (1997), “es una respuesta adaptativa, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que

plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona” (pag.80).

Según lo expuesto por los autores antes citados, el estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento lo ayuda a responder más rápido y eficazmente a situaciones que lo requieran, en otras ocasiones produce una sensación de incapacidad para asumir los retos que se presentan en la vida cotidiana, donde a veces el entorno rebasa sus posibilidades de respuesta, causando una serie de reacciones de tipo fisiológicas, cognitivas y psicomotoras de las cuales las más frecuentes son la angustia, la ira, la depresión, las inadaptaciones sociales y la somatización.

2.2.1.1 Naturaleza del Estrés

Para entender el estrés y cómo manejarlo, primero hay que entender la naturaleza humana, cuáles son sus características principales y cómo funcionan. Por lo general, Las personas tienen un estilo de vida donde interactúan armónicamente tres factores (bienestar físico, ajuste mental y la parte social). Debido a estos factores se pueden producir en el organismo momentos de estrés con notables alteraciones fisiológicas, ya que la adrenalina liberada por las glándulas suprarrenales, acelera todas las funciones del cuerpo.

De igual manera, la presión arterial se eleva, incrementando la frecuencia cardíaca hasta aumentar la cantidad de glucosa que llega al torrente sanguíneo. Sobre este punto, Schultz (1991), afirma “el aumento de la circulación proporciona más energía al cerebro y a sus músculos; ellos permiten estar alertas y más fuertes para afrontar la situación de urgencia que pueda existir con el fin de poder evadirla” (pag.111).

Esto quiere decir que el estrés es una respuesta natural del organismo que surge

para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas, cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. El estrés está al origen de numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras al estómago, depresiones, enfermedades coronarias, entre otros. Sin embargo el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

En este orden de ideas, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, se entiende por salud laboral el concepto básico que surge en el conflicto que se produce entre condiciones de trabajo y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, psíquico y social de este último. La salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas donde los trabajadores desarrollen una actividad con dignidad y donde sea posible la participación de los mismos. Es importante mantener el estrés dentro y fuera del trabajo en un nivel suficientemente bajo para que la persona lo tolere sin padecer trastornos emocionales o físicos.

El concepto de salud, a pesar de sus múltiples enfoques, se encuentra con una concepción más generalizada. La concepción médica del término, abarca tres aspectos fundamentales: somático o fisiológico, psíquico y sanitario. De estos tres aspectos a considerar, es precisamente la concepción somática o fisiológica la que más importancia ha tenido en la sociedad, ya que al considerar la salud como el bienestar del cuerpo y el organismo físico, ha conducido a una definición que implica la ausencia de enfermedad.

En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social”. Esta definición destaca el triple equilibrio somático-psicológico-social de la salud, tomando en cuenta que el

hombre posee unas funciones psíquicas, intelectuales y emocionales y que unido a su vida en sociedad, es capaz de manifestar sus sentimientos y en consecuencia, puede llegar a perder su bienestar.

Otro aspecto que resalta la (OMS) es el concepto de salud humana, personal e individual, diferente para cada tipo de persona, ligado a su aspecto subjetivo y difícil de valorar hasta que se pierde; de allí que, cuando se habla de salud laboral se hace referencia al estado de bienestar físico, mental y social del trabajador, que puede resultar afectada por diferentes factores existentes en el ambiente de trabajo.

En otro orden de ideas, la naturaleza del estrés hace referencia a las características del estímulo y los recursos con que cuenta el individuo para adaptarse, es decir, se refiere a aquellas reacciones físicas o psicológicas del cuerpo cuando se ve expuesto a ciertas situaciones o circunstancias que rompen su estado de equilibrio.

En el contexto de un marco general que guíe las intervenciones para prevenir los riesgos psicosociales (Peiró, 2007), los programas de desarrollo de liderazgo pueden ser eficaces para potenciar y promover la salud y bienestar en el trabajo. En tales programas, recomendamos poner el énfasis tanto en el capital humano como social. Como señala Day (2001 p. 605), “la orientación hacia el capital humano pone el énfasis en el desarrollo de las capacidades individuales como las relacionadas con la auto-consciencia, la auto-regulación y la auto-motivación, que sirven como base de la competencia intrapersonal.

La orientación hacia el capital social pone el énfasis en el desarrollo de las obligaciones recíprocas y el compromiso construido sobre la base de la confianza y el respeto mutuo”. Asimismo, es preciso prestar atención al desarrollo de las competencias relacionadas con el liderazgo compartido. En general, varias acciones pueden contribuir al desarrollo del liderazgo. En primer lugar, es importante hacer conscientes a los líderes y directivos de sus funciones para promover la calidad de la

vida laboral tanto a nivel individual como colectivo.

Además, los líderes también tienen que ser conscientes de su función como creadores de sentido y la forma en que pueden utilizarlo para promover el estrés, las respuestas emocionales positivas y el afrontamiento colectivo. Las prácticas directivas y de supervisión deberían intentar generar percepciones de justicia y equidad en los miembros del equipo y la organización. Los directivos también deberían entrenarse en la gestión del contrato psicológico, especialmente durante los periodos de cambio en las organizaciones.

Asimismo, educar a los directivos y supervisores para preparar a sus empleados puede mejorar el bienestar y la salud en el trabajo. Day (2001) ha proporcionado una revisión útil sobre el desarrollo del liderazgo y, entre las prácticas específicas revisadas, podemos mencionar la retroalimentación de 360°, el entrenamiento ejecutivo, el desempeño del rol de mentor (mentoring) y la creación de redes de contactos (networking), la asignación de puestos y el aprendizaje mediante la acción. Todas estas actividades pueden ser útiles para mejorar las competencias de los directivos y supervisores para llevar a cabo conductas de liderazgo que contribuyan a potenciar y promover la salud en el trabajo.

2.2.1.2 Estrés Laboral

El estrés laboral se puede conceptualizar como el conjunto de reacciones que se producen en el organismo del trabajador, a causa de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. De allí que la presencia de estrés en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos; sin embargo, las diferencias individuales explicarían la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que alguien considere retadora podría causar ansiedad muy intensa en otra persona.

Cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto. En este sentido Shultz (1991), expresa “si el estrés se vuelve excesivo surgen en los empleados síntomas que pueden dañar su salud y rendimiento laboral e incluso, poner en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno” (pag.125).

El estrés en el ámbito laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia, para la salud de la propia organización, ya que genera un costo de personal importante por las continuas ausencias de los empleados en el trabajo y la escasa motivación que afecta al nivel productivo y aumenta los accidentes de trabajo.

Para Shultz (1995), “el estrés laboral es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica” (p.130). Sus efectos provocan retardo, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y elevados costos de atención médica. Además, existen tres conjuntos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) que actúan como posibles fuentes de estrés.

En todo caso, si el estrés se presenta o no, dependerá de las diferencias individuales, así como de la experiencia en el trabajo o de los rasgos de la personalidad de cada individuo.

2.2.1.3 Niveles del Estrés

El estrés se puede presentar en cualquier situación que se considere peligrosa y que no se puede resolver positivamente. En este sentido Selye (1975), afirma “el estrés se puede clasificar en cuatro niveles: estrés disminuido, estrés necesario,

exceso de estrés y estrés negativo” (pag.83)

De lo afirmado por el autor anterior, los niveles se caracterizan por:

- **Estrés Disminuido:** en este nivel el estrés es muy escaso, pues sólo se manifiesta cuando las personas asumen algún desafío ante la vida, o cuando se ha perdido la motivación y las sensaciones de logro.
- **Estrés Necesario:** es el nivel en el cual se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar.
- **Exceso de Estrés:** es un estado de ansiedad en el cual la persona siente que nunca le alcanza el tiempo para hacer las cosas ni para descansar.
- **Estrés Negativo:** cuando se llega a este nivel se ha perdido en gran parte el control. La persona suele enfermarse con facilidad tanto física como mentalmente. A veces puede recurrir a estimulantes tales como el alcohol, píldoras o tranquilizantes para tratar de calmar su estado de ansiedad.

En la clasificación que hace Selye, de los distintos tipos de niveles del estrés, se evidencian los cambios que cada uno produce en las personas, comenzando con el estrés disminuido caracterizado por la falta de motivación hasta llegar a un nivel negativo en el cual la persona suele enfermarse con facilidad producto de su falta de control y la ansiedad.

2.2.1.4 Manejo del Estrés

El estrés laboral es un problema que actualmente afecta a la mayoría de las

organizaciones. En general el estrés se asocia con restricciones y demandas que tienen los trabajadores, por tal motivo es necesario manejarlo de la manera más adecuada posible para evitar mayores problemas en la organización y en los trabajadores.

De acuerdo con Selye (1975), “desde el punto de vista de la organización, un estrés moderado puede estimular al organismo y aumentar su capacidad de reaccionar; mientras que niveles altos de estrés, imponen restricciones o exigencias a las personas, disminuyendo su desempeño” (pag.583).

En este sentido, un estrés limitado puede ser beneficioso para el desempeño de los empleados, pero no es de esperar que todos lo vean de esta manera. Desde el punto de vista de los individuos. Por lo tanto, es probable que los trabajadores y la dirección tengan nociones diferentes de lo que constituye un grado aceptable de estrés en el trabajo.

Para Selye (1975), existen dos métodos indispensables para manejar el estrés como son: métodos individuales y métodos organizacionales. Asimismo, describe cada uno de la siguiente manera:

Métodos Individuales: un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir su estrés. Las estrategias individuales que han resultado eficaces son, entre otras, adoptar técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red y apoyo social.

El empleado bien organizado, aplica los principios básicos de la administración del tiempo para enfrentar mejor las tensiones creadas por las exigencias del trabajo. Los principios más conocidos son: 1) hacer una lista diaria de las actividades que debe realizar, 2) asignar prioridades a las actividades según su importancia y urgencia, 3) programar las actividades de acuerdo con sus prioridades y 4) ocuparse

de las partes más exigentes de su trabajo cuando se sienta más productivo.

Métodos Organizacionales: la administración controla varios de los factores que producen estrés, particularmente las demandas de tareas, roles y la estructura de la organización, modificándolos o cambiándolos.

Entre las estrategias que se pueden considerar se encuentran: mejorar la selección del personal y la colocación en los puestos de trabajo, aumentar la participación de los empleados, mejorar la comunicación en la empresa, ofrecer sabáticos a los trabajadores y establecer programas corporativos de bienestar.

Según lo expuesto por el autor, el manejo del estrés requiere de ciertos esfuerzos por parte de la persona para hacer cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de cambiar determinan el nivel de cambio que ha de realizarse. En algunas ocasiones, el exceso de trabajo, las responsabilidades familiares y hasta la espera de algún acontecimiento importante, pueden generar una situación de estrés.

2.2.2 Factores que generan estrés laboral

El estrés puede ser producido por varias causas. Entre esas causas se encuentran un conjunto de tres factores como: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales, los cuales son generadores potenciales de estrés.

Robbins, S. (1999), considera que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales, así mismo, los define de la siguiente manera:

- **Factores Ambientales:** los que se ubican fuera de la organización y son todos

aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica:

-Incertidumbre Económica: ocurren cuando la economía de un país se contrae generando reducciones permanentes de la fuerza de trabajo, despidos, reducciones de presupuesto, cambios monetarios, inflación, entre otros, trayendo como consecuencia que las personas se preocupen más por su seguridad.

-Incertidumbre Política: se producen cuando se dan cambios políticos generando reestructuraciones de gabinetes políticos y cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos de trabajadores y presiones en el personal.

-Incertidumbre Tecnológica: se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés.

- **Factores Organizacionales:** son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación. Entre los principales factores organizacionales se encuentran:

- Exigencias de las tareas: son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo.

- Exigencia del rol: son las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumplen en la organización. Los conflictos de los roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir.
- Exigencias interpersonales: son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.
- Estructura de la organización: define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas, normas y donde se toman las decisiones que afectan a los empleados.
- Liderazgo organizacional: representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, los cuales crean una cultura que se caracteriza por producir tensión, miedo y ansiedad.

Las conductas también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión (strain) y falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones. Este efecto amortiguador se ha investigado ampliamente con respecto al apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, etc.) como estrategia para afrontar el estrés (Peiró y Salvador, 1993).

Además, la hipótesis de la congruencia sugiere que el apoyo recibido es más eficaz cuando proviene del mismo ámbito que el estresor. Así, el supervisor es una fuente privilegiada de apoyo porque, a menudo, puede proporcionarlo en el mismo ámbito en que surge el estresor, por ejemplo. el estrés de rol, la sobrecarga, la evaluación del desempeño, entre otros.

En un estudio con 3895 empleados de una industria privada, Väänänen y otros (2003) encontraron que el apoyo del supervisor modulaba el efecto de la autonomía del puesto sobre las bajas por enfermedad entre los hombres. Además, el apoyo del supervisor disminuía considerablemente el efecto de la escasa complejidad laboral sobre el número de episodios largos de enfermedad en los hombres.

También entre los hombres, el apoyo de los compañeros y el apoyo del supervisor modulaban el efecto de los síntomas físicos sobre los permisos largos por enfermedad.

Tordera (2006) encontró un efecto modulador del liderazgo en la relación entre diferentes facetas del clima y varios indicadores de bienestar emocional. De forma bastante interesante, la alta calidad potencia los efectos positivos concurrentes de un clima de innovación sobre el entusiasmo y la energía, y los efectos diferidos sobre las experiencias de relajación. Así mismo, reduce las relaciones positivas concurrentes entre el clima orientado a metas en las organizaciones y el entusiasmo y la energía, y también las relaciones diferidas con las experiencias de relajación.

En resumen, las conductas y prácticas de los líderes juegan un importante papel ya sea amortiguando o potenciando los efectos de los diferentes estresores sobre el bienestar de los empleados. De hecho, los líderes a menudo juegan un rol limítrofe entre sus empleados y la organización o los clientes. En este rol limítrofe desempeñan varias funciones tales como la de representación, sensor, filtración y “traducción” de información, amortiguación de impactos, negociación y transacción. Todas estas funciones pueden contribuir a amortiguar la experiencia negativa o, por el contrario, potenciarla cuando no se desempeñan adecuadamente (Richter, West, Van Dicky Dawson, 2006).

La teoría del contrato psicológico puede contribuir a un análisis más contextualizado del estrés (Gakovic y Tetrick, 2003; Rousseau, 2005). Se centra en la

transacción entre el empleador y un empleado o grupo de empleados.

Este contrato comienza con la formulación, por cada parte, de un número de promesas sobre la conducta, tipos, dificultades y actitudes en el trabajo, que generan expectativas en la otra parte. Durante el desarrollo de la relación, las promesas pueden cumplirse o no. Si la promesa hecha por una parte se cumple, se satisfacen las expectativas de la otra parte.

Si una promesa no se hizo, pero el agente la lleva a cabo, se puede producir una sorpresa positiva en la otra parte, que provoque sentimientos y evaluaciones positivas. Sin embargo, si una promesa hecha no se cumple, no se satisfacen las expectativas de la otra parte. Cuando esto se interpreta como algo intencional, surge un sentido de violación del contrato psicológico, acompañado de irritación y frustración. Esta experiencia está significativamente relacionada con la salud y el bienestar (Gracia, Silla, Peiró y Fortes, 2006).

Asimismo, es importante que ambas partes perciban como justo el intercambio de promesas y su cumplimiento. Podría ocurrir que un empleador lleve a cabo todo lo que prometió a un empleado pero, aun así, el empleado piense que no es suficiente en comparación con lo que él ha prometido y realizado.

Por tanto, la percepción de justicia por ambas partes es un componente importante del contrato psicológico, que provoca reciprocidad y contribuye al surgimiento de la confianza. De hecho, la decisión de cada parte de hacerse vulnerable a la otra parte bajo la expectativa de que ésta no se aprovechará de ello, es el punto clave del contrato relacional.

El contrato relacional se construye sobre la confianza y está orientado hacia el futuro. Por el contrario, cuando falta la confianza, el contrato psicológico se vuelve transaccional y queda restringido a los intercambios actuales sin ninguna orientación de futuro.

2.2.2.1 Políticas Salariales

La Política de Salario es una Política Institucional que proporciona el marco referencial común para determinar los salarios de una organización en este caso, el Ministerio de Salud, los objetivos de una Política Salarial son captar a la persona más calificada disponible con el objeto de lograr la misión de la institución e impulsar la contratación de personal calificado y una mayor productividad, motivar y estimular a los empleados para que logren mejorar su nivel rendimiento, proporcionar una remuneración equitativa a los empleados, de acuerdo a sus obligaciones y responsabilidades asignadas, que debe de realizar o quienes deben de realizar este proceso. (Ministerio para la Salud, 2007)

La Gerencia de Recursos Humanos debe llevar a cabo este análisis o una Comisión conformada específicamente para este propósito, la decisión del Gobierno y del Ministerio de Salud con sus trabajadores mediante acuerdos referenciales, para participar en una Comisión Nacional que va a determinar cuál va a ser la Política Salarial del Ministerio de Salud.

¿Qué debe contener la Política? su primer componente, definiciones claras y actualizadas de los cargos. Para todos es sabido que se tienen problemas serio precisamente en el asunto de los cargos, que debe incluir las responsabilidades de los empleados, los niveles jerárquicos, el nivel de educación, y experiencia que se requiere para cada cargo en particular, eso en relación en el primer componente ¿cuál es el organigrama de la organización, está actualizado?

Pues actualmente se está trabajando en paralelo en la reorganizacion institucional que obviamente va a conllevar posiblemente alguna reestructuración del organigrama.

2.2.2.2 Jornada de Trabajo

Existen diferentes tipos de jornadas y se usan generalmente en todos los países, jornadas de 8 horas para turno matutino, 7 ½ para turno mixto y 7 horas para turno nocturno y el calendario para 6 días de la semana de trabajo y un descanso por el séptimo día. Las jornadas de trabajo en los hospitales varían de acuerdo a la administración que se lleve en cada uno de estos y también en cada país. (Bravo, 2005)

2.2.3 Factores que ocasionan estrés laboral

- **Factores Individuales:** son todos los factores ajenos al trabajo, pero que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral. Estos factores son principalmente aquellos que tienen que ver con la vida personal del empleado. Dentro de los factores individuales se pueden mencionar:
 - Problemas familiares: las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos, son algunos ejemplos de problemas de relaciones que causan estrés en los empleados.
 - Problemas económicos: surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros; algunos empleados son malos administradores de su dinero o tienen deseos que al parecer exceden siempre de su capacidad de ganarlos.
 - La personalidad: son aquellos que se originan en la propia persona. Existen trabajadores que tienen una tendencia a acentuar los aspectos negativos del mundo en general y eso los lleva a presentar comportamientos que los incita a disminuir su rendimiento en el trabajo.

Los tres grupos de factores antes mencionados, son orígenes potenciales de estrés. Cada uno afecta el desarrollo personal de los empleados, en cuanto a su rendimiento profesional y desempeño laboral, así como su buen desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

2.2.3.1 Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener un puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral, y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva.

Según Chillán, (2007) en el ámbito laboral se establecen “una serie de relaciones personales que, en ocasiones, están condicionadas por el puesto de trabajo que ocupamos dentro de la empresa. Estas relaciones se dan entre compañeros y compañeras, jefes y jefas, clientes.

Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en el equilibrio personal y salud mental.

El tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas. (Chillán, 2007)

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente

a ella, para bien o para mal.

2.2.3.2 Motivación

En los últimos treinta años, tal vez el tema sobre la gestión más estudiado haya sido el de la motivación. Es decir, la idea general de cómo el individuo se relaciona a su trabajo.

La inquietud con el tema se originó en la creencia común de que gran parte de la ineficiencia en la organización del trabajo es causada por la falta de motivación. De hecho, la gente se acostumbró a ver problemas como el ausentismo, la impuntualidad, la pérdida de armonía y la baja producción como falta de motivación. La motivación es esencialmente una dimensión interna del individuo, pero solo verificable cuando éste actúa.

Para Chillán, (2007) La motivación es “un proceso psicológico que favorece un sentido de dirección en el comportamiento individual. En ese sentido las teorías de la motivación se concentran en los motivos por los cuales los individuos actúan”. En otras palabras, esas teorías buscan entender el impulso del individuo para proceder y así actuar sobre el proceso que genera ese impulso. Las teorías sobre la motivación se desarrollaron a partir de la visión de tres áreas de inquietud, o sea, los motivos que llevan a un individuo a proceder de una forma y no de otra. Esas áreas, que representan tres grandes momentos históricos en el desarrollo de las teorías, son: las necesidades, las expectativas y los incentivos.

Teorías sobre las necesidades

Las teorías sobre las necesidades parten de la premisa de que el ser humano siempre tiene algo que satisfacer en su vida, es decir, compensar una deficiencia o inclusive un deseo de concretización. Es la necesidad insatisfecha que lleva a una persona a buscar en su trabajo la forma de compensación o realización. (Chillán,

2007)

Las necesidades son de diversas naturalezas. Algunas teorías jerarquizan las necesidades, pero las teorías mejor probadas son las que apenas demuestran su existencia. En esa perspectiva teórica, un individuo tiene varias necesidades y, a medida que una es satisfecha, aparecen otras como factor propulsor de un nuevo comportamiento.

Teoría sobre las expectativas

La teoría de las expectativas es esencialmente la teoría de la intencionalidad. Las teorías de las expectativas se desarrollaron al tratar de vincular la motivación interior del individuo para actuar con los objetivos de la organización. Se trata de integrar al máximo posible los intereses individuales con los intereses de las tareas.

Estas teorías surgieron primero de los estudios bibliográficos de personalidades de éxito. Posteriormente, fueron vinculadas a otras teorías como las de gestión por objetivos. (Chillán, 2007) En el proceso de definición de objetivos, aplicado a tareas individuales, había un gran margen para incorporar intereses, expectativas e intenciones individuales en la tarea a desempeñar.

Teoría sobre el aprendizaje social y los incentivos

La idea de conceder incentivos al individuo se originó en las teorías de aprendizaje social, que conciben a los comportamientos humanos en el trabajo como función de sus consecuencias. El comportamiento administrativo es explicado más por causas externas, es decir, por los estímulos que se le pueden dar a una persona, en el sentido de llevarla a hacer algo diferente de lo que haría. (Chillán, 2007)

Para orientar comportamientos, es necesario crear estímulos o incentivos, para que la persona se dirija hacia un fin deseado. Los incentivos, en realidad, son

recompensas que se conceden a las personas por haber desempeñado sus tareas. Esos incentivos varían de acuerdo a la calidad y cantidad del trabajo llevado a cabo. Para que se conviertan en un factor motivacional, deben ser conocidos previamente y considerados positivos, pues lo que determina una acción eficaz es la búsqueda de un buen resultado.

Todos los funcionarios necesitan ser incentivados y, por lo tanto las recompensas deben ser para todos. Si los incentivos son repartidos a unos pocos esto produce resentimiento y reduce la productividad y crea justificaciones para la apatía y el pesimismo.

2.2.4 Síntomas del estrés laboral

El estrés se manifiesta de varias maneras y trae consigo consecuencias en el ámbito laboral. Según Robbins (1999), las consecuencias del estrés se pueden ubicar en tres categorías de síntomas: fisiológicos, psicológicos y conductuales y se definen de la siguiente manera:

- **Síntomas Fisiológicos:** son aquellos que pueden producir cambios en el metabolismo tales como aceleración del ritmo cardiorrespiratorio, aumento de la tensión arterial, además de producir jaquecas e inducir ataques al corazón.
- **Síntomas Psicológicos:** el estrés laboral, entre otros aspectos, causa insatisfacción en el trabajo, el cual es el efecto más simple y obvio, pero también se expresa en otros estados psicológicos como problemas de tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento.
- **Síntomas Conductuales:** estos síntomas se relacionan con la conducta, incluyen cambios en la producción, faltas de los empleados, así como también cambios en

los hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco y alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño.

El padecimiento de cualquiera de estos síntomas por parte de la persona, afecta significativamente su desempeño laboral, incluso un estrés moderado puede tener una influencia negativa sobre el desempeño a largo plazo, así como un estrés de intensidad continuada puede producir daños al sujeto, agotar sus recursos energéticos y generar niveles de ausentismo en los empleados, poco favorable para la productividad en el ámbito de trabajo.

2.2.5 Consecuencias del Estrés laboral

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. Estas consecuencias son:

- **Consecuencias físicas:** Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros
- **Consecuencias psíquicas:** El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la

preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001).

2.2.5.1.-Consecuencias para la organización

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidetabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Los costos evidentes por enfermedad, ausentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo,

la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (Mora, 2001).

Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (Mora, 2001).

2.2.5.2.- Ausentismo laboral

El ausentismo laboral es un factor que debe conocerse y tratar de reducirlo al mínimo en una empresa, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad.

El ausentismo laboral es uno de los principales problemas que en cualquier empresa, institución pública o privada, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios o de producción, influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de la misma.

Robbins (2005), dice:

El ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas.

El origen del ausentismo, coincide con la existencia de una etiología multifactorial, en donde interactúan factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades, conocimientos, etc., otro factor que interviene, son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, y por último los factores ambientales o extra laborales determinado por el medio social en que operan dichas empresas u organizaciones.

2.3.- Bases Legales

Las bases legales se refieren a todos aquellos documentos que sustentan esta investigación, tales como: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo y Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 87 establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda tener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho y para ello el Estado garantizará a los trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

De acuerdo a lo expresado en este artículo, el Estado debe contribuir al fomento de la salud y la seguridad de los trabajadores dentro del ambiente de trabajo, a través de la adopción de medidas que garanticen el desarrollo y desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los trabajadores.

Igualmente, la Ley Orgánica del Trabajo (1997) en el artículo 185, afirma que: “el trabajo deberá realizarse en condiciones que permitan un desarrollo físico y psíquico normal, que presenten suficiente protección a la salud y a la vida contra accidentes y mantenga un ambiente en condiciones satisfactorias.

Este artículo permite evidenciar que el trabajo, requiere de ciertas condiciones que resulten favorables para que los trabajadores, logren un buen desarrollo físico y psíquico dentro de su ámbito laboral, lo cual es de gran importancia para la protección de su salud.

Asimismo, en los artículos 236 y 237 de la citada Ley, referidos a la higiene y la seguridad industrial, establecen respectivamente lo siguiente:

Artículo: 236. El patrono deberá tomar las medidas necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud de los trabajadores, en un medio ambiente propicio para el desarrollo físico y psíquico de sus facultades mentales.

Artículo: 237. Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertidos acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud, aleccionando en los principios de su prevención.

Estos artículos están estrechamente vinculados con la investigación, debido a la importancia que tiene para todos los trabajadores mantener unas condiciones de higiene y seguridad en el lugar de trabajo, que resguarden su salud integral.

Por su parte, la Ley de Protección condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

(2005), en sus artículos 1 y 70, señala que:

Artículo: 1. El objetivo de esta Ley es establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, de los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable.

Artículo: 70. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Los artículos hacen énfasis en las condiciones laborales adecuadas que deben tener los trabajadores y trabajadoras para no poner en peligro el bienestar físico y psíquico de los mismos, el cual puede originarse por diferentes riesgos psicosociales que perjudiquen o causen daños a su salud.

2.4.- Definición de Términos Básicos

Con la finalidad de darle mayor claridad a la investigación y facilitar a los lectores una visión más amplia del contenido de la misma, se definen los siguientes términos básicos:

Ambiente de trabajo: “conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa”. (Borhams, 1995. pag.25).

Calidad de Vida Laboral: “filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal”.

Estrés: “condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de la cual el resultado le parece incierto e importante”. (Robbins, 1999. pag.557).

Estrés Laboral: “perturbación del trabajador unida a su situación en la empresa o a una modificación de ésta que requiera de la adaptación del individuo a las nuevas demandas”. (Borhams, 1995. pag.25).

Estresores: “son todos aquellos estímulos que determinan estrés, pueden ser físicos o psicológicos”. (Huber 1992, citado por Bravo y Higuerey, 2005. Pag.25).

Factores Ambientales: “ubicados fuera de la organización todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la organización y que afectan el desenvolvimiento de su personal”. (Robbins, 1987. Citado por Marcano, 2001. Pag.22).

Factores Individuales: “factores que son ajenos al trabajo mismo, que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral”. (Marcano, 2001. Pag.31).

Factores Organizacionales: “son todos los factores dentro de la organización que pueden ocasionar estrés como la sobre carga de trabajo, falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y falta de comunicación”. (Marcano, 2001. Pag.23).

Organización: “es una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas que funcionan con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta común”. (2001. Pag.22).

Salud: “es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia”. (Borhams, 1995. pag.25).

Síntomas Conductuales: “son los cambios en la productividad, ausentismo y rotación de personal, así como los que se dan en los hábitos alimentarios, mayor consumo de cigarrillos o de alcohol, habla rápida, agitación y problemas de insomnio”. (Robbins, 1987. Pag.392).

Síntomas Fisiológicos: “aquellos que pueden producir cambios en el metabolismo, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, provocar cefaleas y ataques cardíacos”. (Robbins, 1987. Pag.392).

Síntomas Psicológicos: “puede provocar insatisfacción pero se manifiesta así mismo en otros estados mentales; por ejemplo, la tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento”. (Robbins, 1987. p.392).

2.5.- Marco institucional

2.5.1.- Reseña Histórica

Según Fundasalud, El Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá”, es una institución pública que desde el año 1996 y según decreto 1075, publicado en gaceta oficial n° 179, se transforma en servicio autónomo sin personalidad jurídica y dependiente administrativamente de la función del estado Sucre para la salud.

Fue la primera institución de la provincia que se construyó y funcionó para la

prestación de servicios Médicos - Hospitalarios, construido en Cumaná en el último tercio del siglo XVIII por el sacerdote Antonio Patricio de Alcalá, quien fue tío materno del Gran Mariscal de Ayacucho, disponiendo el sacerdote de una amplia mansión de su propiedad para la reclusión y atención médica de enfermos.

Para esa época a la institución actual fue financiado por el mismo sacerdote, quien posteriormente solicitó ayuda oficial al monarca español a través del gobierno de la provincia, Dr. Antonio Pereda en los años 1782 - 1786; el 30 de junio de 1794, el rey de España dio su permiso para que se construyera en Cumaná una institución hospitalaria, para atender tanto a la población civil como a la militar, la construcción se inició en este año y no se concluyó en forma definitiva si no hasta el año 1802.

Este hospital fue fundado en 1789, por el ilustre sacerdote cumanes Arcediano Don Antonio Patricio de Alcalá. El terremoto del 14 de diciembre de 1797, causó algunos estragos en el edificio del hospital, ubicado en el histórico barrio “Nuestra Señora de la Paz”, a poca distancia del río Manzanares.

Los terremotos de 1853 y 1929 produjeron graves daños en la estructura, reduciendo la capacidad funcional de este centro hospitalario, el primero construido en el oriente del país. Durante el año 1910 se hicieron modificaciones de emergencia y se le dio el nombre de hospital Alcalá en homenaje a su fundador, el cual prestó auxilio médico a la población cumanesa hasta el año 1945, fecha en la que fue trasladado a una nueva edificación ubicada en la avenida Bermúdez.

A pesar de las mejoras realizadas al hospital no se contaba con el servicio completo de oncología, el 4 de agosto de 1972 se inaugura la bomba de cobalto ya que se contaba con un médico especialista en ese servicio, un técnico radiólogo y una enfermera, el 17 de marzo de 1973 se da la primera radiación.

En el año 1978 recibe este recinto hospitalario el nombre definitivo de Hospital

Universitario “Antonio Patricio de Alcalá”, cuando adquiere la denominación de Hospital Universitario, previo convenio firmado entre el Ministerio de Sanidad y Asistencia Técnica Social y la Universidad de Oriente, dando inicio a los cursos de postgrados médicos en obstetricia, ginecología y anestesiología.

El 11 de octubre de 1985 se inaugura la consulta de oncología con un médico cirujano y un oncólogo para tratamiento de quimioterapia. En vista de que los pacientes vivían fuera de la localidad se planifica la necesidad de construir un albergue oncológico para brindarles atención.

En 1987 se construyó la edificación para el funcionamiento de la emergencia y el área de observación tanto de adultos como pediatría, ya que los anteriores espacios, resultaban inoperantes para atender la gran demanda de usuarios. Para el 15 de marzo de 1996 se hace realidad el proyecto de construcción de la Unidad Oncológica en esa edificación, y empieza a funcionar el 12 de abril del mismo año, con capacidad para albergar doce pacientes, contando para entonces con un programa de control de cáncer en todo el estado dirigido por Fundasalud. Fuente: Unidad Oncológica del HUAPA.

2.5.2.- Misión

La Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, comprometida a satisfacer los requerimientos del derecho a la salud de la población Venezolana, planifica, coordina, integra y viabiliza el desarrollo del programa de Oncología, en coherencia con los principios políticos, prioridades y estrategias formuladas por el Ministerio de la Salud y Desarrollo Social para garantizar la asistencia integral de la población, bajo las bases del conocimiento de la magnitud y características de la enfermedad. (Fuente: Unidad Oncológica del HUAPA.)

2.5.3.- Visión

La Unidad oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, es un centro de salud integral donde convergen las personas de toda la región nor-oriental, que por su naturaleza de la enfermedad le brinda albergue durante su estadía de tratamiento. Para lograr la prevención de la enfermedad, realiza de manera responsable pesquisa, supervisión, impacto epidemiológico, registros, investigación, pautas y procedimientos a objeto de alcanzar óptimas condiciones de vida y reducir al mínimo la morbi-mortalidad y los factores de riesgos en la población Venezolana. (Fuente: Unidad Oncológica del HUAPA)

2.5.4.- Objetivos

El principal objetivo de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá es reducir al máximo la morbilidad y mortalidad por las localizaciones más frecuentes de cáncer, en especial en los más vulnerables dando prioridad a los grupos de mayor riesgo y enfatizando en el uso de estrategias preventivas. (Fuente: Unidad Oncológica del HUAPA)

2.5.5.- Estructura Organizativa

La Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, posee una estructura organizativa o conjunto de órganos mediante los cuales cumple las siguientes funciones:

- **Médico Director:** controla, planifica y dirige a todos los médicos y enfermeras que se encuentran en la Unidad Oncológica del HUAPA.
- **Coordinadora del Departamento de Enfermería:** tiene la responsabilidad de coordinar todo lo relacionado al personal de enfermería de la Unidad Oncológica

del HUAPA.

- **Adjunta Asistencial:** encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y, además planifica todo lo relacionado sobre los medicamentos que se utilizan en esta unidad para incrementar la salud de los pacientes.
- **Adjunta Administrativa:** tiene la responsabilidad de la pesquisa, la supervisión, el impacto epidemiológico de registro y de la investigación.
- **Adjunta Docente:** es la encargada de dar sesiones educativas a todos los pacientes y familiares que asisten a las consultas, mediante cursos, charlas y conferencias relacionadas sobre el cáncer.
- **Enfermera Supervisora:** supervisa diariamente la asistencia del personal y necesidades del servicio.
- **Enfermera Coordinadora del Área:** es la enfermera encargada de cada consulta ya sea en el área de radioterapia, oncología y albergue oncológico.
- **Enfermera I:** es la encargada de darle todos los cuidados al paciente y de cumplirle su tratamiento.
- **Enfermera Especializada:** es la enfermera que realiza cursos relacionados con oncología y cumple las quimioterapias de acuerdo a las indicaciones médicas como los fármacos antineoplásicos.
- **Auxiliar de Enfermería:** es la enfermera que ayuda a la enfermera I a realizar los cuidados y tratamientos al paciente.

Transportador de Camillas: persona que traslada al paciente a cualquier sitio

dentro y fuera de la Unidad Oncológica del HUAPA.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La finalidad de este capítulo consiste en detallar los procedimientos seguidos en la investigación planteada. En tal sentido, se define el nivel y diseño de la investigación, población seleccionada, las técnicas y los instrumentos utilizados para llevar a cabo la indagación.

3.1.- Nivel de la Investigación

El nivel de investigación para el presente trabajo intitulado “Análisis del estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá” es de tipo descriptivo, ya que permitió caracterizar, describir y medir el estrés laboral, sus causas e impacto en el comportamiento del personal de esa unidad.

Al respecto Arias (2006) afirma: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer una estructura o comportamiento” (pag.24).

3.2.- Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se adecuó para el desarrollo de este trabajo fue el de campo, ya que existió la necesidad de acudir al sitio donde acontecen los hechos para tener un contacto directo con el grupo de personas que serán objetos de estudio, específicamente el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital

Universitario Antonio Patricio de Alcalá.

En cuanto a la investigación de campo, Arias (2006) señala que:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31).

3.3.- Población

La población según Arias (2006) es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (pag.81).

En la presente investigación las unidades de análisis están representadas por la totalidad del personal que labora en la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. Específicamente los 54 trabajadores, que ocupan los diversos cargos tanto a nivel administrativo como operativo de la unidad, tales como: médico director, coordinador de departamento de enfermería, adjunta asistencial, administrativa y docente, enfermera supervisora, coordinadora del área, enfermera I, especializada, auxiliar y transportador de camillas, constituyen la población objeto de estudio.

3.4.- Fuentes de Información

La información necesaria para la elaboración de la investigación se recopiló en

las instalaciones del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, específicamente en la Unidad de Oncología.

Fuentes primarias: el personal que labora en la Unidad Oncológica tanto en el área administrativa como operativa.

Fuentes secundarias: trabajos de grado, material bibliográfico relacionado con el objeto de estudio, documentos en línea y diferentes materiales impresos suministrado por la institución.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Todo proceso de investigación requiere de técnicas e instrumentos que faciliten la obtención de datos necesarios para alcanzar los resultados.

Para el proceso de recolección de datos se aplicaron las siguientes técnicas: observación, encuesta modalidad escrita y la revisión bibliográfica ya que se consideraron las más adecuadas para el nivel y diseño de la investigación.

Observación: es la técnica que consiste en captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad de acuerdo a unos objetivos preestablecidos (Arias, 2006, p.69).

En este trabajo de investigación mediante la observación, se obtuvieron los datos con una visión más clara acerca del ambiente de trabajo y las funciones que desempeña el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, con la finalidad de constatar si existe alguna evidencia de estrés en el personal de esa unidad.

Encuesta (modalidad escrita): en la presente investigación se utilizó como

técnica de recolección de datos la encuesta, la cual pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular. La encuesta presenta dos modalidades: oral, se fundamenta en un interrogatorio; o escrita: se realiza mediante un cuestionario. Esta última es la modalidad que se aplicó en el presente trabajo, y constituye un conjunto de preguntas, a través del cual el investigador precisa la información necesaria para la realización de una investigación.

La encuesta escrita, utiliza como instrumento el cuestionario. Según Arias (2006), el cuestionario “se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (pag.74). Cabe destacar que el cuestionario que se le aplicó al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá se elaboró tomando en cuenta los objetivos de la investigación y los contenidos del marco teórico con el fin de conocer la opinión de los trabajadores con relación al tema objeto de estudio, a saber, el estrés laboral.

Revisión bibliográfica: esta técnica se utilizó para la recopilación de la información necesaria en la construcción o desarrollo tanto del problema de investigación como del marco teórico. En tal sentido, se hizo uso de diversos instrumentos para el almacenamiento de información, tales como: pendrive, hojas y fichas con la finalidad de hacer más accesible la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

3.6.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez aplicado el instrumento (cuestionario), los datos obtenidos fueron registrados de forma manual, se presentaron en cuadros de frecuencia absoluta y

porcentual; los resultados se analizaron e interpretaron utilizando el análisis cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo se efectuó a cada resultado obtenido, con el fin de comprender desde su esencia la problemática, a través de sus características, expresiones y manifestaciones para con ello poder aportar soluciones, y el análisis cuantitativo se realizó registrando sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente, se les codificó con números para darle un tratamiento estadístico específico. Este tipo de análisis permitió describir la frecuencia de cada indicador que origina la problemática lo que permitió se pudiera interpretar dicha realidad de acuerdo a los resultados expresados en cada uno de los cuadros presentados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento relacionado con los diferentes aspectos del estrés laboral.

4.1. Datos Demográficos

CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Según género. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Género	Frecuencia	%
Masculino	15	28
Femenino	39	72
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Según el cuadro 1, se pudo visualizar que el 72% de los empleados es de género femenino. En tal sentido, es posible inferir que los diversos cargos tomados en consideración como parte de este estudio están siendo ocupados en su mayoría por mujeres, tal es el caso de enfermeras, secretarias y personal obrero. Esta situación es posible entenderla si es vista desde una perspectiva cultural, ya que la cultura venezolana caracteriza como propio de este género dichas ocupaciones.

CUADRO N° 2: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según edad. Cumaná, estado Sucre. Año 2010

Edad	Frecuencia	%
Menos de 20 años	0	0
Entre 20 y 24 años	1	2
Entre 25 y 29 años	11	20
Entre 30 y 34 años	12	22
Entre 35 y 39 años	8	15
Entre 40 y 44 años	10	19
45 o más años	12	22
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

La edad predominante en los empleados de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), está comprendida entre los 30 y 45 o más años de edad, representado por un porcentaje del 44%. De ello podría inferirse que el personal que labora en la institución tiene un cierto grado de madurez y con ello puede asociarse la responsabilidad como rasgo principal. Esto puede deberse básicamente al tipo de actividades que se realizan en dicha unidad. Tal es el caso particular de médicos y enfermeras donde se requieren personas con un alto sentido de compromiso hacia su trabajo, ya que de ellos dependen quienes acudan a la unidad en busca de atención médica. En cuanto a los otros cargos, área administrativa y de mantenimiento, éstas edades podrían representar que las personas que los ocupan tienen cierto tiempo de permanencia en la institución, ello puede considerarse como un reflejo de integración, lealtad y compromiso con la institución.

CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según grado de instrucción formal alcanzado. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Grado de instrucción formal alcanzado	Frecuencia	%
Educación básica completa (tercer año)	5	9
Ciclo diversificado incompleto	1	2
Ciclo diversificado completo (bachiller)	9	17
Educación superior incompleta	7	13
Educación superior completa	26	48
Postgrado	6	11
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se puede observar que el grado de instrucción formal alcanzado por el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), representa el 48%, éste es el personal que posee el nivel de educación superior completa. En tal sentido, se podría agrupar en este rango al personal que ocupa los cargos de médico director, coordinador de departamento de enfermería, adjunta asistencial, administrativa y docente, enfermera supervisora, coordinadora del área, entre otros, ya que son personas que cuentan con la formación y experiencia suficiente para desempeñar de manera eficiente las distintas actividades que corresponden en esta área.

Ese porcentaje se les adjudica a los cargos antes mencionados ya que su desempeño requiere como mínimo una formación universitaria completa, debido a las exigencias requeridas para el cumplimiento de las funciones inherentes a los mismos.

CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según estado civil. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estado civil	Frecuencia	%
---------------------	-------------------	----------

Soltero (a)	21	39
Casado (a)	30	55
Viudo (a)	1	2
Divorciado (a)	0	0
Concubino (a)	2	4
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se puede observar que un porcentaje significativo de los empleados encuestados son casados, representando el 55%. Este porcentaje conlleva a inferir que al concentrarse en el reglón de casados el mayor número de encuestados se les podría asociar con un elevado nivel de compromiso y responsabilidad. Ello producto de que el matrimonio supone diversas exigencias propias del seno familiar las cuales han de ser respondidas de manera efectiva, tales como: vivienda, servicios, educación alimentación, entre otras.

También existe un porcentaje del 39% representado por el estado civil soltero, aquí se podría considerar que también por la propia característica de la institución, las exigencias que ésta hace a su personal en cuanto a horarios de trabajo, representadas en guardias y permanencia en la institución un porcentaje aunque no muy alto ha decidido no asumir el compromiso de formar una familia porque tal vez consideran que por su ritmo de trabajo no podrían responder a las exigencias.

CUADRO N° 5: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según carga familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

N° de hijos que integran su grupo familiar	Frecuencia	%
Ninguno	6	11
Entre 1 y 3 hijos	33	61

Entre 4 y 6 hijos	14	26
Entre 7 y 9 hijos	1	2
Entre 9 y más	0	0
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se evidencia en el cuadro n° 5 que el mayor número de hijos que integran el grupo familiar de los empleados está representado por el renglón entre 1 y 3, con un porcentaje del 61%.

Al haber hijos en el núcleo familiar esto representa un alto grado de compromiso y responsabilidad, ya que a ello va asociado un número significativo de exigencias que deberán ser satisfechas con el fin de garantizarles a sus miembros una adecuada calidad de vida.

Entre las necesidades básicas que deberán ser cubiertas se pueden mencionar, vivienda, alimento, vestido, educación, recreación, entre otras, el no poder satisfacer tales necesidades aún en una mínima proporción podría suponer que les produce a los responsables de estos hogares un cierto nivel de ansiedad lo que se vería reflejado tanto el ambiente interno de su hogar como en el de su ámbito laboral.

CUADRO N° 6: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según antigüedad en la institución. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Antigüedad en la institución	Frecuencia	%
Menos de 1 año	2	4
Entre 1 y 4 años	9	17
Entre 5 y 9 años	13	24
Entre 10 y 14 años	10	18

Entre 15 y 19 años	15	28
Más de 19 años	5	9
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

En el citado cuadro se puede observar que la antigüedad de los empleados en la unidad va desde los 5 años de servicio en adelante, esto puede estar relacionado con la necesidad que tienen las organizaciones de contar con un personal comprometido y leal con la institución.

Al ubicar el porcentaje del 28% en el rango de 15 a 19 años de antigüedad en la institución, representa un aspecto de gran relevancia para institución de este tipo, donde se requiere de un personal que asuma con responsabilidad, compromiso y lealtad las funciones sin hacer distinciones de acuerdo al área, bien sea administrativa u operativa, en la que se desempeñan. Este porcentaje podría también relacionarse con los datos obtenidos en los cuadros antes referidos, los cuales evidencian que el personal que allí labora tiene una carga familiar, lo que representa para ellos un grado de exigencia que sólo podría ser respondido si cuentan con un empleo estable que les permita subsanar en buena medida sus necesidades básicas.

CUADRO N° 7: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Antigüedad en el cargo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Antigüedad en el cargo	Frecuencia	%
Menos de 1 año	2	4
Entre 1 y 4 años	9	17
Entre 5 y 9 años	13	24
Entre 10 y 14 años	20	37
Entre 15 y 19 años	10	18
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio

Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Según Churden y Sherman (1997), “Las organizaciones son sistemas en los cuales las personas trabajan e interactúan juntas en la consecución de los objetivos”. (p.60). De esto podría inferirse la necesidad que han de tener las organizaciones de poder contar con un personal que le brinde lo mejor de sí durante un largo periodo de permanencia en la misma permitiéndole con ello lograr los objetivos propuestos.

En el cuadro nº 7 se puede observar que la mayor permanencia de los empleados en los cargos varía entre 10 y 14 años (37%). De ello se podría deducir que el personal que ocupa los cargos en la unidad de oncología cuenta con un nivel de experiencia satisfactorio en el desempeño de sus funciones. Es importante recalcar que aunado a esto la institución deberá encargarse de tomar en cuenta la actualización de los conocimientos requeridos por su personal para el desempeño eficiente de sus funciones, lo que representaría para la institución un personal con un alto nivel de competencia para la ejecución de sus labores y apto para responder las exigencias que requieren ser atendidas sobre todo en esta área, donde día es necesario contar con trabajadores altamente capacitados y con gran experiencia para responder de manera óptima las exigencias de la misma.

La unidad de oncología es un área donde acuden pacientes con padecimientos de salud que en muchos de los casos como bien sabemos su estado es crítico, lo que hace necesario que el personal que allí labore cuente con un alto conocimiento en esa área pero sobre todo el suficiente grado de experiencia y madurez que le hagan posible enfrentar las vicisitudes que allí se viven a diario sin que con ello en muchos de los casos llegue afectar el eficiente desempeño de sus funciones.

El estrés es uno de los factores de riesgo más importante para la mayoría de las enfermedades más frecuentes que se manifiestan en el final de este siglo, presentándose tanto en trastornos del corazón, como en hipertensión arterial, cáncer,

diabetes, alteraciones metabólicas y hormonales.

El cuerpo desarrolla distintas habilidades para adaptarse a los estímulos a que es sometido por su entorno, por medio de cambios internos, que incluyen, entre otras cosas, la liberación de hormonas. Queda claro entonces que el stress está dentro de uno, y en la forma en que desarrolla esas habilidades para adecuarse al medio. Ahora bien, muchas veces, confundimos la causa con el efecto, se intenta combatir el estrés luchando contra él, logrando en ese derroche de energía, solo aumentar el estrés inapropiado.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

4.2.- Medición del Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

CUADRO N° 8: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Frecuencia con la cual ha sentido tensión en su trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con la cual ha sentido tensión en su trabajo	Frecuencia	%
Siempre	16	30
A veces	30	55
Nunca	8	15
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

La tensión está asociada directamente con el estrés, ya que muchas veces el ser humano no tiene la capacidad de dominar sus emociones, sobre todo cuando la presión empieza a acumularse creando tensión, produciendo así efectos adversos en los procesos intelectuales y en el estado físico de las personas. Los datos emitidos por los encuestados permiten visualizar que el grado de tensión de los trabajadores de esta unidad es relativamente frecuente y está representado por un porcentaje del 55%.

Al respecto, Peiró y Salvador, (1993) señalan que:

Las conductas también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión, así como el apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, etc.) como estrategia para afrontar el estrés.

Esto podría estar asociado al tipo de actividad que se desarrolla en la institución y muy particularmente en la unidad de oncología del hospital, ya que gran parte del trabajo que allí se realiza está referido a situaciones de extremas exigencias,

lo que podría producir una constante incertidumbre para los que allí laboran, ya que su trabajo está orientado básicamente a la atención de pacientes en estado de salud crítico donde una respuesta no acertada puede incurrir en graves consecuencias.

Este tipo de riesgos constantes que deben asumirse a diario en la unidad es lo que refleja que su personal sienta en muchos de los casos un alto grado de tensión que afecta en ciertas circunstancias sus emociones y hasta su propio estado físico.

Existen diferentes técnicas para medir el estrés, tales como: medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, y registro estadístico de la fatiga.

CUADRO N° 9: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Frecuencia con la cual su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con la cual su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en cada jornada de trabajo	Frecuencia	%
Siempre	5	9
A veces	39	72
Nunca	10	19
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

El cuadro 9 muestra que el 72% señaló que a veces su supervisor inmediato

reconoce su esfuerzo en cada jornada de trabajo, 19% expresó nunca y el 9% respondió siempre.

Es necesario resaltar la importancia que juega el reconocimiento por parte del personal supervisor hacia sus subordinados, ello con la finalidad de hacer sentir a quienes laboran día a día en una institución que su trabajo cumple un papel fundamental en el logro de los objetivos propuestos. Gakovic y Tetrick, (2003) indican que:

La teoría del contrato psicológico puede contribuir a un análisis más contextualizado del estrés, y se centra en la transacción entre el empleador y un empleado o grupo de empleados. Este contrato comienza con la formulación, por cada parte, de un número de promesas sobre la conducta, tipos, dificultades y actitudes en el trabajo, halagos, críticas constructivas, entre otros, que generan expectativas en la otra parte. Durante el desarrollo de la relación, las promesas pueden cumplirse o no. Si la promesa hecha por una parte se cumple, se satisfacen las expectativas de la otra parte.

El recurso humano cumple un rol fundamental en todas las organizaciones, es por ello que se debe reconocer su esfuerzo tanto físico como mental para motivarlos y estimular su creatividad en el desempeño de sus actividades cotidianas con eficacia.

Se evidenció que a veces el supervisor inmediato reconoce el esfuerzo en cada trabajador en su jornada de trabajo, y otro sector de los empleados reconoció que nunca, lo cual evidencia la falta de incentivos laborales que la administración de recursos humanos tiene y que consiste en: Integrar y coordinar los recursos organizacionales, tales como; personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, entre otros, para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible.

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del

esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

La ARH consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 2000).

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades.

CUADRO N° 10: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según frecuencia del mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia del mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo	Frecuencia	%
Mental	4	7
Físico	10	19
Ambos	40	74
Ninguno de las anteriores	0	0
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

El cuadro 10, evidenció que el 74% de los encuestados, consideraron que el

mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo es de tipo físico y mental. En algunas organizaciones los empleados están constantemente en estrecha relación con maquinarias y equipos que pueden en ciertos casos, generarles alteraciones en sus condiciones físicas y mentales.

Esto puede estar asociado con el uso de equipos que se requieren para llevar a cabo las actividades cotidianas, requiriendo para su funcionamiento cierto nivel de conocimiento para ser manejados correctamente por los empleados.

Del mismo modo estos equipos pueden presentar averías, que dificultan la realización del trabajo diario, y su influencia sobre las actividades planificadas.

En cuanto a la unidad de oncología es oportuno señalar que el personal que allí labora realiza tanto esfuerzos físicos como mentales debido al tipo de actividades que allí se realizan a diario. Independientemente del área en el que se encuentre el personal han de hacer uso de la fuerza física y también recurrir al esfuerzo mental. Se podría citar como un ejemplo específico, la labor realizada por médicos y enfermeras de dicha unidad, donde requieren dependiendo de la condición física del paciente utilizar la fuerza física para ayudar a que éste logre sentarse, pararse, etc., y en cuanto a la parte mental, el conocimiento requerido para la prescripción y aplicación del tratamiento adecuado dependiendo de la situación de cada paciente.

Otro aspecto a considerar en cuanto al esfuerzo físico podemos citar las guardias y los turnos de trabajo que deben cubrir los que laboran en esta unidad, lo que exige de ellos condiciones físicas adecuadas para mantener este ritmo de trabajo; aunado a esto en cada jornada también se les exige un rendimiento físico y mental óptimo para el cabal cumplimiento de sus funciones.

La relación del hombre con su entorno le determina el grado de beneficios que es capaz de obtener de la naturaleza. Cuando el hombre no se esfuerza la naturaleza

le ofrece los mismos medios de subsistencia que a cualquier otro ser vivo, pero el ser humano posee el don de la creatividad por el que ha desarrollado una actitud de interpretación de los recursos naturales modificándolos de tal como se producen espontáneamente a la forma conveniente en que le favorecen más.

Esta adecuación de su entorno no sólo es fruto de su creatividad, sino también de su permanente y continuado trabajo de generación en generación.

CUADRO N° 11: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Situaciones consideradas como el mayor originador de estrés. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Situaciones consideradas como el mayor originador de estrés	Frecuencia	%
Los cambios tecnológicos	7	13
Falta de materiales y equipos de trabajo	34	63
Problemas familiares	12	22
Ninguna de las anteriores	1	2
Otros	0	0
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Según Robbins (1999), “Los factores que originan estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales”. (p.274).

Se evidencia que para los trabajadores de esta unidad las situaciones que más le podrían generar estrés son la falta de insumos y equipos de trabajo, representado por el 63% de las respuestas emitidas por los encuestados.

Esto implica que la mayoría tiene dificultades para desempeñar sus funciones debido a que no cuentan con los implementos necesarios, para atender a los pacientes con padecimiento de algún tipo de enfermedad terminal, lo cual tiende a ser motivo de preocupación y tensión al no poder brindar un servicio óptimo, repercutiendo en casos extremos en primer lugar en el proceso de recuperación por quienes requieren directamente de estos insumos y equipos, y en segundo lugar al personal que allí labora que al verse en la imposibilidad de no poder contar con lo requerido para el ejercicio de sus funciones podría ocasionarles un alto nivel de tensión e incertidumbre, generando posteriormente lo que se ha definido en líneas anteriores como estrés laboral.

También en otras áreas de servicio al no contar con el suministro adecuado de insumos podría considerarse como un posible generador de tensión y angustia, recordemos que esta unidad presta un servicio médico donde debe existir una higiene adecuada en los distintos espacios destinados a la atención de pacientes con condiciones de salud precaria, el no poder garantizar esta situación estaría generando a los que son responsables de realizar labores de limpieza e higiene algún tipo de incomodidad reflejada específicamente en el desempeño de sus actividades.

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes

formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan. El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en el cerebro que afectan la vida diaria, el cuerpo y todas las tareas que se realizan.

4.3.- Factores Ambientales

CUADRO N° 12: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que no afecte su trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre y cuando no afecte su trabajo	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	28	52
Me produce poco estrés	22	41
No me produce estrés	4	7
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Según el cuestionario realizado en la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), se pudo visualizar que el 52% le produce mucho estrés la situación económica que actualmente vive el país siempre y

cuando ésta afecte su trabajo. El 41% manifestó que le produce poco estrés y el 7% consideró que no le produce estrés. Esto se puede asociar a las dificultades económicas que puedan presentarse en la organización que afecte la estabilidad laboral de los trabajadores en cada puesto de trabajo, lo cual también afectaría su calidad de vida, al considerar la posibilidad de ser despedidos por problemas de reducción de personal como consecuencia de una precaria situación económica que pudiera enfrentar la institución.

En tal sentido, podría afirmarse que la situación económica que vive un país afecta de manera directa e indirecta a las organizaciones, bien sea porque las medidas económicas que tome el gobierno, tales como: aumentos salariales, decretos oficiales de beneficios económicos y sociales para los trabajadores, entre otros, han de lograr que en su determinado momento la directivas de las organizaciones tomen ciertas decisiones que podrían en cierta forma ir en detrimento de quiénes hacen vida laboral en ellas.

Por tal motivo, no es ajeno al personal de cualquier institución sentirse en cierto modo perturbado al referirse específicamente al tema económico, ya que pueden considerar que parte de su estabilidad podría verse socavada al afectar principalmente su medio de sustento formal impidiéndole con ello satisfacer las necesidades en su seno familiar, causándole esto un alto grado de ansiedad y tensión, pudiéndose verse reflejado en el desempeño de sus funciones.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

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

El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral. El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

CUADRO N° 13: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral.	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	11	20
Me produce poco estrés	27	50
No me produce estrés	16	30
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se reflejó que los trabajadores en un 50%, consideró que los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral le produce poco estrés, 30% respondió no me produce estrés y 20% me produce mucho estrés. Los avances de la ciencia conducen a nuevos desarrollos en los sistemas de producción. Igualmente, los adelantos de la tecnología, en información, automatización, mayor mecanización, nuevos materiales, significan gran impacto en el ambiente de trabajo.

La búsqueda continua de mejoras en el sector salud es considerada un elemento clave para el desarrollo de nuevas tecnologías. El conocimiento y manejo de estas nuevas tecnologías ha de ser en ciertos casos un factor generador de tensión e incertidumbre para quienes han de ser uso de ellas, ya que el desconocimiento de los rápidos avances ocurridos en el campo de la medicina puede producir desmotivación, ansiedad y un rendimiento poco eficiente. En tal sentido, correspondería una cuota de responsabilidad a la institución el crear las condiciones necesarias para que el personal se mantenga en constante formación y capacitación en sus funciones.

4.4.- Factores Organizacionales

CUADRO N° 14: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce la duración de la jornada de trabajo	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	18	33
Me produce poco estrés	21	39
No me produce estrés	15	28
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

El trabajo es una de las actividades más enriquecedora para el individuo, y en la que éste invierte la gran parte de su tiempo, de allí que resulte natural que se le otorgue mayor relevancia a la variedad de experiencias que tiene que enfrentar a diario, las cuales derivan del entorno laboral y de las distintas actividades que en él se realizan.

En el cuadro n° 14 se puede observar que la duración de la jornada de trabajo produce poco estrés en los empleados de la Unidad Oncológica, (39%) ya que la

mayoría están conscientes de la responsabilidad que ella implica.

También es posible considerar otro factor que haya podido influir en la respuesta de los encuestados, tal como lo reflejan los datos en los cuadros 6 y 7, la antigüedad tanto en la institución como en el cargo, esto permite suponer que la costumbre de trabajar bajo esta modalidad (guardias – turnos) no perturba el desempeño del personal en sus respectivas funciones.

CUADRO N° 15: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le producen las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	5	9
Me produce poco estrés	15	28
No me produce estrés	34	63
Total	54	100

Fuente cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

En lo que respecta a las relaciones con los compañeros de trabajo, el 63% de los empleados manifestaron que éstas no le producen estrés; tal como se evidencia en el presente cuadro. Esto puede ser debido a que las relaciones están basadas en un clima de respeto, cordialidad y armonía en el trabajo; lo cual podría indicar que la comunicación entre ellos es fluida, poniéndose de manifiesto el diálogo y el intercambio de ideas como formas efectivas de promoción de la convivencia laboral en la institución.

Chillán (2007) expresa:

El tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas.

Al percibir el personal que existe ese ambiente cordial de trabajo hará que su desempeño sea cada vez más eficiente, ya que se han de sentir comprometidos tanto con la institución como con sus compañeros de trabajo. Esto a su vez permitirá que se consideren como parte esencial de un equipo cuya labor es fundamental a la hora de dar respuestas efectivas a los pacientes y familiares que acuden a la unidad en busca de atención y servicios médicos.

En tal sentido, es importante resaltar que por el tipo de trabajo que se desarrolla en la unidad de oncología es de vital importancia que el personal que allí labora tenga óptimas relaciones de trabajo, permitiendo ser apreciados a lo externo como un grupo cohesionado que se apoya mutuamente.

El estrés relacionado con el trabajo se define como <<el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

De esta definición se desprende que incluso unos altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si se permite al trabajador, o incluso si se le anima, a influir en la manera de hacer frente a tal exigencia.

La respuesta de estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término estresor o situación estresante se refiere al estímulo o situación

que provoca una respuesta de estrés. Es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación.

CUADRO N° 16: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le producen las políticas salariales vigentes en la Unidad Oncológica. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le producen las políticas salariales vigentes en la Unidad Oncológica	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	5	9
Me produce poco estrés	15	28
No me produce estrés	34	63
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Como se observa en el cuadro n° 16, el 63% de los empleados no le produce estrés las políticas salariales vigentes en la Unidad Oncológica. La Política de Salario es una política institucional que proporciona el marco referencial común para determinar los salarios de una organización en este caso particular corresponde al Ministerio de Salud.

Entre los objetivos de una Política Salarial adecuada se encuentran: captar a la persona más calificada disponible con el objeto de lograr la misión de la institución e impulsar la contratación de personal calificado logrando así una mayor productividad, también motivar y estimular a los empleados para que logren mejorar su nivel de rendimiento, proporcionarle una remuneración equitativa a los empleados de acuerdo a sus obligaciones y responsabilidades asignadas. (Ministerio para la Salud, 2007).

En este sentido, de acuerdo a las respuestas emitidas por los encuestados la mayoría se siente satisfecha con la política salarial aplicada por la institución.

CUADRO N° 17: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	3	6
Me produce poco estrés	5	9
No me produce estrés	46	85
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

En este cuadro se puede evidenciar que el 85% de los empleados de la Unidad Oncológica afirmaron que el grado de dificultad de las actividades que habitualmente realizan no les produce estrés, por cuanto es un personal que cuenta en primer lugar con el conocimiento requerido para el desempeño de sus funciones, y segundo cuentan con la experiencia necesaria para responder a las exigencias propias de cada labor.

Esto permite suponer que a pesar de las demandas que tienen que enfrentar a diario, la mayoría considera que sus actividades no tienen una incidencia negativa en su organismo como para producirles niveles de estrés que pudieran afectarlos, ya que las mismas forman parte de una rutina de trabajo a la cual los trabajadores consideran como habitual en su quehacer cotidiano. La respuesta de estrés no es algo malo en sí misma, sino al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacer frente a situaciones que se suponen excepcionales. Eso sí, dado que se activan una gran

cantidad de recursos extraordinarios, supone un desgaste importante para el organismo.

4.5.- Factores Individuales

CUADRO N° 18: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce las relaciones con los miembros de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés le produce las relaciones con los miembros de su grupo familiar	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	12	22
Me produce poco estrés	2	4
No me produce estrés	40	74
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

En cuanto a las relaciones con los miembros de su grupo familiar, el 74% de los empleados de la Unidad Oncológica ratifican que éstas no les producen estrés, ya que mantienen buena comunicación con ellos; y aunque en ocasiones han tenido que enfrentar ciertos conflictos, los mismos han sido superados con la responsabilidad y madurez requerida en cada caso particular.

El estrés familiar afecta en mayor o menor cuantía a los grupos familiares debido a las interrelaciones que se establecen en él. Sin embargo, existen familias que manejan mejor que otras el estrés porque lo consideran temporal y positivo. En casos de percibir ciertas situaciones de tensión en el núcleo familiar trabajan unidos para disminuir los efectos del estrés, lo cual refuerza su capacidad de madurez familiar. Se adaptan con mayor facilidad a las vicisitudes que enfrentan constantemente, por ejemplo, cambian la distribución de responsabilidades o modifican el uso del tiempo.

Habiendo señalado en cuadros anteriores la dinámica de las actividades de quienes trabajan en este tipo de institución, al apreciar resultados donde las relaciones entre los miembros del grupo familiar al que forman parte este personal no le genera estrés puede ser motivado a que han aprendido a valorar aspectos claves en sus relaciones familiares, tales como la calidad más que la cantidad del tiempo que han de compartir con miembros de una familia.

El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo, cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, o cuando la recompensa que recibe -en cuanto a remuneración, estima o control de la situación- no corresponde al trabajo realizado.

También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo. El resultado de ellas es una amplia gama de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte.

Depende de la situación -en el trabajo y fuera de él- en la que se produce. La salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede brindar una estructura y un contenido a nuestro día, semana, año, vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales.

El estrés en el trabajo también puede modificar nuestros comportamientos, lo que llevará a algunos a fumar más, comer en exceso, refugiarse en el alcohol o correr riesgos innecesarios en el trabajo o al conducir.

CUADRO N° 19:Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuánto estrés le produce la situación económica actual de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce la situación económica actual de su grupo familiar	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	25	46
Me produce poco estrés	15	28
No me produce estrés	14	26
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Los resultados permiten evidenciar que la situación económica actual del grupo familiar al cual pertenecen los empleados de la Unidad Oncológica les produce mucho estrés (46%), al 28% le produce poco estrés y al 26% no le produce estrés.

El estrés puede ser entendido como una sobrecarga para el individuo. Esta sobrecarga depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo a para afrontar dicha situación. Cuanto mayores sean las demandas de la situación y menores sean los recursos del individuo, mayor será la sobrecarga.

La familia, al ser el núcleo donde comúnmente el hombre sobrelleva relaciones descargando sus emociones, expresando sus miedos, afectos y tensiones, se convierte muchas veces en el escenario donde las discusiones, llantos y crisis causados por el estrés económico se disparan dañando las relaciones interpersonales, e inclusive tomando medidas nocivas para el grupo familiar, lo cual incide lógicamente en su desenvolvimiento en su lugar de trabajo.

Las razones financieras que con mayor frecuencia causan conflictos entre los cónyuges propiciando un clima nocivo en casa, son: Sueldos bajos. Porque no suben los salarios pero sí suben los precios; de manera que las necesidades y demandas son exigibles y justificables en el hogar pero no alcanzan a ser satisfechas. Imprevistos, que lamentablemente ante situaciones de impotencia el hombre comúnmente busca hallar culpables, enfocándose más en eso que en buscar soluciones; es por ello que los imprevistos son causa principal de pleitos familiares: un accidente, una enfermedad, un libro más para la escuela, entre otros que puede causar inestabilidad.

El hombre que ya de por sí anda estresado y llega al hogar y se entera de algo que no tenía contemplado, puede descontrolarse. Y también la mala organización de la economía familiar. Donde es difícil organizar y planificar los gastos; pero sufrir las consecuencias de decisiones mal tomadas, siempre es catastrófico.

Al respecto, Arroyo (2005) acota “La crisis económica afecta a todas las familias, pero hay algunas que impactan con más crudeza, al grado de que adoptan decisiones como “saltarse una comida” o sacar a los niños de la escuela y ponerlos a trabajar”.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente están sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

CUADRO N° 20: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	10	19
Me produce poco estrés	41	76
No me produce estrés	3	5
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro n° 20 se puede observar que un 76% de los empleados de la Unidad Oncológica coinciden en afirmar que su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo les produce poco estrés.

Sobre la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la define como: “el estado de bienestar físico, mental y social”. Esta definición destaca el triple equilibrio somático-psicológico-social de la salud, tomando en cuenta que el hombre posee unas funciones psíquicas, intelectuales y emocionales y que unido a su vida en sociedad, es capaz de manifestar sus sentimientos y en consecuencia, puede llegar a perder su bienestar, muy particularmente su salud.

Según esta definición, y la realidad recogida en esta unidad, se puede notar que las condiciones de salud de los trabajadores en general son buenas y no determinan situaciones de estrés para cumplir sus expectativas dentro de su trabajo.

CUADRO N° 21: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Según

cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Estrés que le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar	Frecuencia	%
Me produce mucho estrés	15	28
Me produce poco estrés	12	22
No me produce estrés	27	50
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

De acuerdo con estos resultados se puede observar que al 50% de los encuestados la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar no les produce estrés, lo cual puede significar que probablemente por trabajar en una institución cuyo ramo es la prestación del servicio de salud, éstos sienten que han de contar con el respaldo y apoyo tanto de la institución como del personal que allí labora, específicamente médicos y enfermeras.

Es bien sabido que la salud es uno de los aspectos de mayor atención para cualquier grupo familiar, el poder garantizarle a los miembros del núcleo familiar una atención óptima en caso de cualquier eventualidad en materia de salud representa una condición de tranquilidad y seguridad. Esta situación es de vital importancia tomarla en consideración en cualquier organización porque si el personal considera que la salud de quienes conforman su hogar se encuentra en estado de vulnerabilidad podría considerarse como un detonante para que éste no se desempeñe eficientemente en sus labores.

4.6.- Síntomas del Estrés

CUADRO N° 22: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA),

según cuáles síntomas le produce estrés laboral a nivel físico. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Síntomas que le producen estrés laboral a nivel físico	Frecuencia	%
Aceleración del ritmo cardíaco	7	13
Dolor de cabeza	26	48
Dolores musculares	19	35
Ninguno de los anteriores	2	4
Otros	0	0
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Tal como se observa en el cuadro n° 22, entre los síntomas que pueden producir estrés laboral a los empleados a nivel físico se encuentran los dolores de cabeza (48%) dolores musculares, (35%) siendo los primeros los que en mayor porcentaje afectan las condiciones de salud de las personas a nivel físico, hasta el punto de generarles algún tipo de estrés. La aceleración del ritmo cardíaco (13%)

Esto es debido a que el estrés puede manifestarse de varias maneras y causar estragos en la salud (pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares, y en casos extremos además inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal

CUADRO N° 23: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuáles síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Síntomas producidos por su trabajo como consecuencia del estrés	Frecuencia	%
Ansiedad	31	57

Apatía	5	9
Depresión	10	18
Ninguno de los anteriores	8	15
Otras	0	0
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se puede observar en estos resultados que la ansiedad (57%) es el síntoma que mayor influencia negativa ejerce en los empleados, por cuanto produce dificultades en su nivel de concentración e incide directamente en la ejecución de las actividades; impidiendo que éstas puedan ser llevadas a feliz término.

La ansiedad es un síntoma del estrés que puede expresarse como un estado psicológico que se produce en el organismo, afectándolo significativamente, como por ejemplo, la ansiedad, la preocupación o los síntomas físicos provocan un malestar significativo o deterioro en las relaciones familiares, sociales, laborales o de otras áreas importantes de la actividad de la persona.

La ansiedad es un sentimiento de recelo, nerviosismo o miedo. La fuente de este desasosiego no siempre se sabe o se reconoce, lo cual puede aumentar la angustia que se siente.

La solución más efectiva para un problema de ansiedad o estrés es encontrar y abordar su fuente. Esto puede ser difícil, debido a que la causa de la ansiedad puede no ser consciente. Un primer paso consiste en hacer un inventario de los factores que podrían estar ocasionando el "exceso de estrés", tratando de ser lo más honesto posible consigo mismo.

El personal de la salud, trabaja frecuentemente con personas que experimentan graves traumas y crisis personales. Estos pueden variar desde enfermedades crónicas

como el cáncer, incapacidades y traumas agudos, hasta enfermedades psiquiátricas mayores y enfermedades terminales.

En este sentido, la respuesta emocional de los trabajadores de la salud a tales circunstancias es un aspecto importante de su motivación para aliviar la pena y brindar una adecuada atención, pero puede influir en ellos, en una recarga traumática, debida a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene.

CUADRO N° 24: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Síntomas producidos por su trabajo como consecuencia del estrés	Frecuencia	%
Insomnio	27	50
Consumo excesivo de alcohol	0	0

Consumo excesivo de alimentos	10	19
Ninguno de los anteriores	13	24
Otras: fumar y tomar café	4	7
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

De estos resultados se infiere que el 50% de los empleados sufre con mucha frecuencia de insomnio, constituyendo éste el principal síntoma producido por el trabajo como consecuencia del estrés, que ejerce mayor impacto tanto en la conducta como en la personalidad de los empleados de la Unidad Oncológica.

El estrés es un problema cada vez más recurrente en la sociedad. Si bien se trata de una defensa natural del organismo ante determinadas circunstancias, lo cierto es que cuando se genera una sobrecarga de la misma, las consecuencias pueden llegar a ser nefastas.

Las consecuencias del estrés tranquilamente podrían dividirse en dos áreas. Una dimensión psicológica y actitudinal, donde se advierten claramente en la personalidad del que padece de este problema cambios severos y, a su vez, un plano físico, donde el estrés termina repercutiendo invariablemente en el organismo.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

Este alto porcentaje de insomnio afecta al personal que labora en la unidad, y ocasiona el estrés a la creatividad y la innovación, y además influye en especial, en las habilidades y destrezas que son determinantes para realizar el trabajo dirigido al usuario, es claro que el personal estresado no puede constituir un personal competitivo, lo cual a su vez incide en la calidad de atención de sus servicios, los empleados que por cualquier causa se sienten abrumados, estresados y con mucho insomnio, lo que repercute en su humor y rendimientoy además, poco reconocidos, no pueden proporcionar la misma calidad de atención de los que se sienten apreciados, apoyados, sin cansancio y realizados en su trabajo, se reconoce que el estrés acaba con las energías creativas y la concentración.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

4.7.- Niveles de Estrés Laboral

CUADRO N° 25: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con la cuál siente apatía o desmotivación por su	Frecuencia	%
--	-------------------	----------

trabajo, a causa del estrés producido por el mismo		
Siempre	5	9
A veces	39	72
Nunca	10	19
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

El cuadro 25 evidenció que el 72% a veces siente apatía o desmotivación por su trabajo a causa del estrés producido.

Para Chillán, (2007) la motivación es “un proceso psicológico que favorece un sentido de dirección en el comportamiento individual. En ese sentido las teorías de la motivación se concentran en los motivos por los cuales los individuos actúan”. En otras palabras, esas teorías buscan entender el impulso del individuo para proceder y así actuar sobre el proceso que genera ese impulso.

Las teorías sobre la motivación se desarrollaron a partir de la visión de tres áreas de inquietud, o sea, los motivos que llevan a un individuo a proceder de una forma y no de otra. En este caso, no existe una motivación que ayude a salir adelante y superar la crisis causada por el estrés laboral.

En ocasiones resulta inevitable tener que enfrentarse a situaciones estresantes sobre todo en la mayoría de los contextos laborales actuales, donde existe variedad de factores que pudieran afectar la salud del trabajador.

Este personal de la Unidad de Oncología, lleva a cabo su función mediante una interacción directa con otra persona, por lo tanto, la comunicación interpersonal será una de sus herramientas imprescindibles de trabajo.

En la medida en que este trabajador sea capaz de interactuar de manera apropiada y satisfactoria con el paciente, mejorará su función profesional y obtendrá el máximo rendimiento de las competencias técnicas que posee.

Ofrecer al paciente un trato empático y de alta calidad no sólo es un compromiso ético de la profesión sanitaria, sino que, además, resulta de gran utilidad para poder diseñar mejor los procesos terapéuticos y asistenciales en la dirección de las necesidades reales de cada persona, así como para recoger mejor información de utilidad diagnóstica y para lograr una mayor comprensión y adhesión al tratamiento por parte del paciente, por lo tanto los niveles de desmotivación deben ser controlados, bien por si mismo o por esta Unidad, que debe prestar ayuda a los empleados a través de la atención de sus necesidades personales.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan

CUADRO N° 26: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia ha sentido, que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con la que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades	Frecuencia	%
Siempre	3	6
A veces	38	70
Nunca	13	24
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio

Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Los resultados permiten evidenciar que el 70% de los empleados a veces han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades. Esto puede ser debido al estado de ansiedad en que se encuentran y que es generado por el exceso de estrés que padecen.

El estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales.

CUADRO N° 27: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con que siente que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras y tranquilizantes	Frecuencia	%
Siempre	2	4
A veces	10	18
Nunca	42	78
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Se puede evidenciar en estos resultados que la mayoría de los empleados, nunca han sentido que pierden el control con mucha frecuencia, por lo que no tienen que recurrir al consumo de estimulantes, píldoras y tranquilizantes, lo cual se refleja en el presente cuadro, representado por el 78% de la población encuestada.

Esto demuestra que si existe estrés como se ha evidenciado ya, también está presente un buen manejo del mismo y en este sentido, para Selye (1975), existen dos métodos indispensables para manejar el estrés como son: métodos individuales y métodos organizacionales. Asimismo, define cada uno de la siguiente manera:

Métodos Individuales: un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir su estrés. Las estrategias individuales que han resultado eficaces son, entre otras, adoptar técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red y apoyo social.

Métodos Organizacionales: la administración controla varios de los factores que producen estrés, particularmente las demandas de tareas, roles y la estructura de la organización, modificándolos o cambiándolos.

Sin embargo, según lo evidenciado, este trabajador muy pocas veces pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes, quizás considere lo expresado en la Ley Orgánica del Trabajo (1997) en el artículo 185, que afirma: “el trabajo deberá realizarse en condiciones que permitan un desarrollo físico y psíquico normal, que presenten suficiente protección a la salud y a la vida contra accidentes y mantenga un ambiente en condiciones satisfactorias.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que

muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas.

CUADRO N° 28: Distribución absoluta y porcentual del personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), según con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que éste le produce. Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Frecuencia con que falta al trabajo, debido al estrés que éste le produce.	Frecuencia	%
Siempre	1	2
A veces	39	72
Nunca	14	26
Total	54	100

Fuente: cuestionario aplicado al personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, 2010.

Los resultados permiten inferir que el 72% de los empleados a veces faltan al trabajo debido al estrés que éste le produce.

El ausentismo laboral es uno de los principales problemas que en cualquier empresa, institución pública o privada, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios o de producción, influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de la misma.

Robbins (2005), dice:

El ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas.

El origen del ausentismo, coincide con la existencia de una etiología multifactorial, en donde interactúan factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades, conocimientos, etc.

La frecuencia con la que falta al trabajo, debido al estrés que éste le produce implicaría que otros deben correr guardias más largas para cubrir estas ausencias, genera mayor cansancio, tensión, fatiga y se ve reflejado en su desempeño, y sobre todo disposición a las funciones que debe cumplir. Una persona cansada físicamente no rinde igual.

El enfrentarse con tales estresores, en la atención médica, involucra procesos cognoscitivos, emocionales y de comportamiento. La adaptación a ellos depende de

los recursos personales del individuo (como su estilo usual de enfrentar las situaciones o las defensas emocionales que posea), y de los recursos que le proporcione el ambiente laboral, amistoso y familiar. El mantenimiento de la autoestima y la sensación de dominio se pueden considerar como las metas hacia las cuales se deben encauzar los esfuerzos para enfrentar los estresores.

Recientemente se ha hecho alusión a la sobrecarga traumática en el personal de la salud, como el "síndrome de agotamiento" (Burnoutsyndrome). Sus características son cansancio emocional con agotamiento de los recursos emocionales y un sentimiento de no se ha dejado nada para dar a los demás; despersonalización con desarrollo de actitudes negativas, en algunos casos duras, con la gente con quien se trabaja; y una desvalorización de los éxitos personales (por ejemplo, la percepción de que sus logros en el trabajo se queden cortos con respecto a sus expectativas personales, acompañado de una evaluación totalmente negativa de sí mismo).

Otras manifestaciones de estrés pueden ser la sensación de agotamiento físico, malestar persistente; dolencias psicósomáticas (constante dolor de cabeza, insomnio y alteradores gastrointestinales); así como otros cambios emocionales y de conducta como irritabilidad, frustración y predisposición al mal humor, rigidez e inflexibilidad ante los asuntos de trabajo. (Gerbert, 1997)

Al controlarse estos elementos señalados, es evidente que los pacientes serán los más beneficiados por el trato y atención que recibirán, sobre todo en esta Unidad de Oncología que debe ser la más efectiva para tratar este tipo de enfermos que requieren sobre atención.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se

les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra. Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus.

CONCLUSIONES

- Los factores ambientales externos están causando estrés en los empleados; siendo la situación económica que actualmente vive el país, el factor que más incide de forma negativa, en su desempeño laboral.
- El estrés producido por algunos factores organizacionales como las relaciones que mantiene con los compañeros, las políticas salariales vigentes y el grado de dificultad de las tareas es poco significativo.
- Muchos factores individuales generan poco estrés; a pesar de ello, existen otros como la situación económica actual del grupo familiar, la que mayor incidencia tiene en el personal, debido al elevado nivel de estrés que les produce.
- Algunos síntomas del estrés como dolores de cabeza, dolores musculares, la ansiedad y el insomnio, pueden producir efectos adversos en el organismo de los empleados, afectando no sólo su conducta, sino también a nivel físico y mental.
- En general, el nivel de estrés que presenta el personal se relaciona con la apatía, el tiempo para realizar las actividades y la falta al trabajo, además de ello no existe la necesidad de consumir estimulantes, píldoras y tranquilizantes para controlar el estrés que el trabajo les pueda generar.
- En el personal de la Unidad Oncológica del HUAPA, el nivel de estrés necesario, se debe a la falta de recursos y materiales para el trabajo, por las condiciones laborables y por otro lado por los problemas de tipo familiar que puedan tener estas personas.

RECOMENDACIONES

- Controlar los niveles de estrés causados por ciertos factores ambientales de manera que puedan incidir positivamente en el desempeño de los trabajadores, a manera de ejemplo, los cambios tecnológicos, que son importantes, pero su manejo requiere capacitación.
- Disminuir en lo posible el estrés producido por algunos factores organizacionales a través de la implementación y mejora de los elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, donde deben incluirse, los Sistemas de Comunicación Interna, los Sistemas de Recompensas (política salarial acorde) y Reconocimiento, las Condiciones de Trabajo y las Políticas de Formación, Promoción y Desarrollo del personal (que incluya cursos de actualización y formación de los trabajadores).
- Bajar los niveles de estrés producidos por factores individuales, considerando y tratando de manejar, las diferencias individuales, las cuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Considerar del mismo modo, los aspectos personales que pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el nivel de estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

- Rediseñar políticas consensuadas a través de liderazgo compartido que permitan poner en práctica una serie de elementos que ayuden al trabajador de este servicio a mejorar y controlar su nivel de estrés, las cuales pueden estar orientadas a mejorar sus condiciones de trabajo actual, donde se considere la salud, la satisfacción por el trabajo que realiza, la recompensa que recibe por éste, así como control de la conducta de este trabajador que pueda estar afectada por hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco y alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño, entre otros.
- De acuerdo al nivel de estrés percibido en los trabajadores en esta unidad de Oncología, se debe considerar la realización de charlas y talleres, donde se incluya la motivación, para lograr canalizar sus inquietudes, debilidades y aspiraciones, tanto individuales como colectivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

Arias, F. (2006). "El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica". (5^{ta} ed.). Caracas: Epísteme.

Borhams, J. (1995). "El Estrés Profesional". Editorial Universitaria.

Chiavenato, I. (2000). "Administración de Recursos Humanos". (5^{ta} ed.). México: Mc Graw Hill.

Churden y Sherman (2005). "Administración de Organizaciones". Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Day, D.V. (2001). "Leadership development: A review in context." LeadershipQuarterly

Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). "Psicología del Estrés"

Gracia, F. Silla, I. Peiró, J.M., & Fortes, L. (2006). "El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados". Psicothema.

INSHT (2001). "*Estrés Laboral*". *Documentos Divulgativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Ivancevich y Matterson (1992) "Administración". México. Pearson.

- Kreither, R. y Kinicki, A. (1997). "Comportamiento de las Organizaciones". Madrid: Century.
- Martínez, M. (2000). "La Investigación Cualitativa. Etnografía en Educación. Caracas: Trillas.
- Ministerio para la Salud, (2007)
- Mora, M (2001) "Consecuencias del Estrés Laboral". Mimeografiado
- Pearce, C.L., & Conger, J.A. (Eds) (2003). "Shared Leadership: Reframing the hows and whys of leadership".
- Pearce, C.L., & Sims, H.P. Jr. (2002). "Vertical versus shared leadership as predictors of the effectiveness of change management teams".
- Peiró, J.M., & Salvador, A. (1993) "Control del Estrés Laboral". Madrid, Eudema.
- Peiró, J.M. (2007). "La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas preventivas". Barcelona: Foment.
- Richter, A.W., West, M.A. Van Dick, R., & Dawson, J.F. (2006). "Boundary Spanners' Identification, Intergroup Contact, and Effective Intergroup Relations. The Academy of Management Journal".
- Robbins, S. (1987). "Comportamiento Organizacional". (3^{ra} ed.). México: Prentice Hall.
- _____. (1999). "Comportamiento Organizacional". (5^{ta} ed.). México: Prentice Hall.

_____. (2004). "Comportamiento Organizacional". (10ª ed.). México: Pearson.

_____. (2005). "Administración". México: Pearson

Sabino, C. (1999). "El Proceso de Investigación". Caracas: Panapo.

Schultz, D. (1991). "Psicología Industrial". Colombia: Mc Graw Hill.

_____. (1995). "Psicología Industrial". (3ª. ed.). EE Robbins, S. (2004).
"Comportamiento Organizacional". (10ª ed.). México: Prentice Hall.

Selye, H. (1975). "Tensión sin Angustia". Madrid: Guadarrama.

Tordera, N. (2006). "Leaders as health enhancers: A longitudinal analysis of the
impact of leadership in team"

Väänänen, A. (2003). "Job characteristics, physical and psychological symptoms,
and social support as antecedents of sickness absence among men and women
in the private industry sector"

Werther y Davis (2004). "Administración. Una Perspectiva Global". México: Mc
Graw Hill.

Yukl, G.A. (1998) Líder en la Organización. Prentice Hall. México

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Bravo, I y Higuerey, E. (2005). "El Estrés Laboral en el Personal Docente de la
Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre". (Tesis de Grado). Universidad de
Oriente, Carúpano.

- Camacho, Y. (2000). "Factores de Estrés Laboral y su Influencia en el Bienestar Biopsicológico de las Enfermeras que Trabajan en el Servicio de Emergencia General del Hospital Universitario Dr. José María Vargas". (Tesis de Grado no Publicada). Universidad del Táchira, San Cristóbal.
- Carvajal, M. y Tineo, M. (1997). "Estudio del Estrés Ocupacional del Personal de Enfermería que Labora en el Hospital Universitario Dr. Manuel Núñez Tovar, Maturín, 1996-1997". (Tesis de Grado: Universidad de Oriente, Monagas.
- Chacón, J. y Mata, M. (2000). "Análisis del Estrés Laboral en el Personal del Centro Cardiovascular Oriental Dr. Mariano Álvarez, Maturín Edo. Monagas 2000". (Tesis de Grado no Publicada). Universidad de Oriente, Maturín.
- D'Anello, S. (2001). "Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de Los Andes (I.A.H.U.L.A.)". (Tesis de Grado). Universidad de Los Andes, Mérida.
- Hernández, U. (1999). "Condiciones de trabajo y su Relación con el Estrés Laboral de las Enfermeras en la Unidad Clínica de Emergencia General del Hospital Central de San Cristóbal". (Tesis de Grado no Publicada). Universidad del Táchira, San Cristóbal.
- Marcano, E. (2001). "Influencia del Estrés Ocupacional en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo con Título de la U.D.O., Núcleo de Monagas". (Tesis de Grado no Publicado). Universidad de Oriente, Maturín.
- Martínez, E. y Rojas, M. (2004). "Estudio del Estrés Laboral en el Personal Empleado de la Emergencia del Hospital Dr. Manuel Núñez Tovar, Maturín, Estado Monagas". (Tesis de Grado). Universidad de Oriente, Maturín.

DOCUMENTOS LEGALES

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N°. 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial N°. 5.152 (Extraordinaria) de fecha 19 de junio de 1997.

Ley Orgánica de Protección Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial N°. 3.850 de fecha 18 de junio de 1968.

Documentos en Línea

Chillán, R (2007) Importancia de las relaciones interpersonales (En: <http://competenciassociales.blogspot.com/2007/08/las-relaciones>)

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ – ESTADO SUCRE**

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Para ser llenado por el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (H.U.A.P.A.).

Ante todo reciban un cordial saludo de parte de las Bachilleres: Azócar Marian y Betancourt Yarinett, estudiantes de la carrera Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, quienes se dirigen a ustedes por medio de la presente con la intención de presentarles un cuestionario cuya finalidad, es recabar información para realizar un análisis del estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (H.U.A.P.A.). Cumaná, estado Sucre. Año 2010.

Sus respuestas sobre los distintos aspectos a evaluar serán tratadas con absoluta discreción y utilizadas con fines netamente académicos.

Se agradece toda la colaboración al responder las preguntas con sinceridad.

Bra. Marian Azócar

V-18.212.123

Bra. Yarinett Betancourt

V-18.212.411

DATOS DEMOGRÁFICOS	
INSTRUCCIONES	
Suministre la información que se le solicita, marcando con una equis (x) la opción que considere pertinente a su caso particular.	
1.- Género: 1.1.- () Masculino 1.2.- () Femenino	3.- Grado de instrucción formal alcanzado: 3.1.- () Educación Básica Completa (tercer año) 3.2.- () Ciclo Diversificado Incompleto 3.3.- () Ciclo Diversificado Completo (Bachiller) 3.4.- () Educación Superior Incompleta 3.5.- () Educación Superior Completa (Lcdo, Ing, abog, entre otros) 3.6.- () Postgrado
2.- Edad: 2.1.- () Menos de 20 años 2.2.- () Entre 20 y 24 años 2.3.- () Entre 25 y 29 años 2.4.- () Entre 30 y 34 años 2.5.- () Entre 35 y 39 años 2.6.- () Entre 40 y 44 años 2.7.- () 45 o más años	4.- Estado civil: 4.1.- () Soltero (a) 4.2.- () Casado (a) 4.3.- () Viudo (a) 4.4.- () Divorciado (a) 4.5.- () Concubino (a)
DATOS DEMOGRÁFICOS	
INSTRUCCIONES	
Suministre la información que se le solicita, marcando con una equis (x) la opción que considere pertinente a su caso particular.	
5.- N° de personas que integran su grupo familiar: 5.1.- () Entre 1 y 3 hijos 5.2.- () Entre 4 y 6 hijos	6.- Antigüedad en la Institución: 6.1.- () Menos de 1 año 6.2.- () Entre 1 y 4 años

5.3.- () Entre 7 y 9 hijos	6.3.- () Entre 5 y 9 años
5.4.- () 9 o más hijos	6.4.- () Entre 10 y 14 años
	6.5.- () Entre 15 y 19 años
7.- Antigüedad en el cargo:	
7.1.- () Menos de 1 año	
7.2.- () Entre 1 y 4 años	
7.3.- () Entre 5 y 9 años	
7.4.- () Entre 10 y 14 años	
7.5.- () Entre 15 y 19 años	

MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

A continuación se presentan una serie de interrogantes relacionadas con el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (H.U.A.P.A), Cumaná, Estado Sucre. Año 2010, las cuales pueden ser respondidas por usted con una o más afirmaciones según sea su caso.

8.- Con qué frecuencia ha sentido tensión en su trabajo:

8.1.- () Siempre

8.2.- () A veces

8.3.- () Nunca

10.- Indique el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo:

10.1.- () Mental

10.2.- () Físico

10.3.- () Ambos

10.4.- () Ninguna de las anteriores

9.- Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada:

9.1.- () Siempre

9.2.- () A veces

9.3.- () Nunca

11-Cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted:

11.1.- () Los cambios tecnológicos

11.2.- () Las condiciones físicas en su trabajo: ruido, espacio, iluminación, entre otros.

11.3.- () Problemas familiares

11.4.- () Ninguna de las anteriores

11.5.- () Otros: especifique_____

FACTORES AMBIENTALES

12.- Diga cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo:

12.1.- () Me produce mucho estrés

12.2.- () Me produce poco estrés

12.3.- () No me produce estrés

13.- Indique cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral:

13.1.- () Me produce mucho estrés

13.2.- () Me producen poco estrés

13.3.- () No me produce estrés

FACTORES ORGANIZACIONALES

14.- Indique cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo:

14.1.- () Me produce mucho estrés

14.2.- () Me produce poco estrés

14.3.- () No me produce estrés

16.- Señale cuánto estrés le produce las políticas salariales vigente en la Unidad Oncológica:

16.1.- () Me produce mucho estrés

16.2.- () Me produce poco estrés

16.3.- () No me producen estrés

15.- Señale cuánto estrés le producen las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo:

15.1.- () Me producen mucho estrés

15.2.- () Me producen poco estrés

15.3.- () No me producen estrés

17.- Indique cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza:

17.1.- () Me produce mucho estrés

17.2.- () Me produce poco estrés

17.3.- () No me produce estrés

FACTORES INDIVIDUALES

<p>18.- Diga cuánto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar:</p> <p>18.1.- () Me produce mucho estrés</p> <p>18.2.- () Me produce poco estrés</p> <p>18.3.- () No me produce estrés</p>	<p>20.- Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo:</p> <p>20.1.- () Me produce mucho estrés</p> <p>20.2.- () Me produce poco estrés</p> <p>20.3.- () No me produce estrés</p>
<p>19.- Señale cuánto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar:</p> <p>19.1.- () Me produce mucho estrés</p> <p>19.2.- () Me produce poco estrés</p> <p>19.3.- () No me produce estrés</p>	<p>21.- Indique cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar:</p> <p>21.1.- () Me produce demasiado estrés</p> <p>21.2.- () Me produce poco estrés</p> <p>21.3.- () No me produce estrés</p>

SINTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con los síntomas del estrés laboral que puede reflejar el personal de la Unidad Oncológica del (H.U.A.P.A), Cumaná, Estado Sucre. Año 2010, las cuales pueden ser respondidas por usted con una o más afirmaciones según sea su caso.

22.- Señale cuáles de estos síntomas le produce estrés laboral a nivel físico:

22.1.- () Aceleración del ritmo cardiaco

22.2.- () Dolor de Cabeza

22.3.- () Dolores musculares

22.4.- () Ninguna de las anteriores

22.5.- () Otras: especifique_____

23.- Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés:

23.1.- () Ansiedad

23.2.- () Apatía

23.3.- () Depresión

23.4.- () Ninguna de las anteriores

23.5.- () Otros: especifique_____

24.- Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad:

24.1.- () Insomnio

24.2.- () Consumo excesivo de alcohol

24.3.- () Consumo excesivo de alimentos

24.4.- () Ninguna de las anteriores

24.5.- () Otros: especifique_____

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

A continuación se presentan una serie de interrogantes relacionadas con los niveles de estrés laboral que pueden presentar el personal de la Unidad Oncológica del H.U.A.P.A.

<p>25.- Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo:</p> <p>25.1.- () Siempre 25.2.- () A veces 25.3.- () Nunca</p>	<p>27.- Con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes:</p> <p>27.1.- () Siempre 27.2.- () A veces 27.3.- () Nunca</p>
<p>26.- Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades:</p> <p>26.1.- () Siempre 26.2.- () A veces 26.3.- () Nunca</p>	<p>28.- Con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que este le produce:</p> <p>28.1.- () Siempre 28.2.- () A veces 28.3.- () Nunca</p>



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ – ESTADO SUCRE

ACEPTACION DEL TUTOR

En mi carácter de Asesora del Trabajo de Grado: “Estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (H.U.A.P.A.) Cumaná, Estado Sucre. Año 2011”, presentado por las Bachilleres: Azócar, Marian, C.I:18.212.123 y Betancourt, Yarinett, C.I:18.212.411, para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, considero que el trabajo reúne los requisitos mínimos para ser sometido a la Evaluación por la Comisión respectiva en esta Institución.

En la ciudad de Cumaná, a los 13 días del mes de Junio de 2011.

Profa: Berna Colmenares

C.I: 5.900.218

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ, (HUAPA) CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2011
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Azócar, Marian	CVLA	18.212.123
	C	
	e-mail	Marikitty28@hotmail.com
Betancourt, Yarinett	e-mail	
	CVLA	18.212.411
	C	
	e-mail	Yari_411@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Organización
Estrés Laboral
Unidad Oncológica del (H.U.A.P.A)

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

El estrés laboral es un trastorno que causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas, puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas. Los perjudica al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Las organizaciones deben propiciar un clima organizacional adecuado para motivar a los empleados de diferentes formas e incentivarlos de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales para mantenerlos satisfechos. En este sentido, se presenta la esta investigación, cuyo objetivo central, se basa en: analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Cumaná, estado Sucre. Año 2011, en quienes se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. También se determinaron los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales y se caracterizó el nivel de estrés laboral que padecían. El nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio es de tipo descriptivo y el diseño es de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del (HUAPA), quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el producido por los factores organizacionales e individuales genera perturbaciones. Se recomienda Disminuir en lo posible el estrés producido por factores organizacionales a través de la implementación y mejora de elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Colmenares, Berna	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	V-5.900.218
	e-mail	btcolmenares@gmail.com
	e-mail	
Martínez, Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	V-8.366.538
	e-mail	lmartinez2021@yahoo.es
	e-mail	
Guzmán, Yoyli	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	yoyliguzman@gmail.com
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	10	5
-------------	-----------	----------

Lenguaje: spa

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
INFORME FINAL (Azocar y Betancourt).doc	Application/word

Alcance:

Espacial : Universal (Opcional)

Temporal: Intemporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>[Firma]</i>
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,


[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS CUNVELO
Secretario

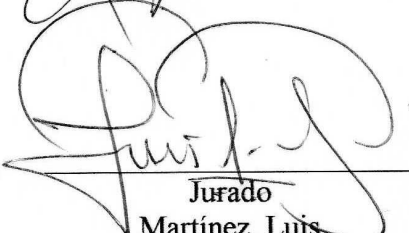
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.


JABC/YGC/maruja

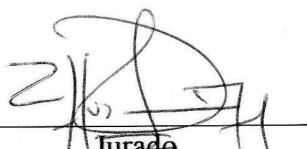
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

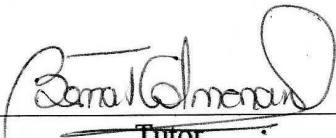
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.


Azocar, Marian


Jurado
Martínez, Luis


Betancourt, Yarinett


Jurado
Guzmán, Yoylis


Tutor
Colmenares, Berna