

Tipo de Publicación: Artículo

Recibido: 13/09/2022

Aceptado: 18/11/2022

Autor:

Gissela Alexandra Arcos Naranjo

Magister en Marketing

Docente – investigador. Instituto Superior Tecnológico España

Ambato – Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0001-5028-2219>

E-mail: gissela.arcos@iste.edu.ec

Gustavo Eduardo Fernández Villacrés

Phd en educación

Docente – investigador. Instituto Superior Tecnológico España

Ambato – Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0003-1028-1224>

E-mail: gustavo.fernandez@iste.edu.ec

EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DEL CENTRO MÉDICO “SAGRADA FAMILIA”

Resumen

La presente investigación, nace de la problemática identificada en el Centro Médico “Sagrada Familia”, donde se brindan servicios de atención en salud y se ha evidenciado que su personal se encuentra expuesto a la realización de turnos rotativos, lo cual los predispone al desarrollo de estrés laboral, disminución de la productividad en su ambiente laboral, e innumerables implicaciones en su vida personal y profesional. El proyecto tuvo como objetivo general: “Determinar la influencia que tiene la turnicidad laboral en el desarrollo de estrés en el personal sanitario del Centro Médico Sagrada Familia. Se investigó a una población de 59 empleados, entre personal médico, personal de enfermería, laboratorio, farmacia y auxiliares de servicios. La técnica investigativa utilizada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario, además de la guía de entrevista al director de talento humano. Se obtuvo como resultados que: un gran número de empleados afirman que el hecho de realizar turnos rotativos les afecta en su vida personal y laboral, debido a que deben prolongar sus jornadas laborales por tiempo indeterminado, lo cual desencadena en alteración de sus horarios de sueño-vigilia, disminución de la productividad y tendencia al desarrollo de trastornos psicológicos. Por otro lado, a pesar de que se conocen a cabalidad las alteraciones que se pueden presentar debido a la realización de turnos, no se realizan las correcciones necesarias que ayuden a la solución del problema, y no se realizan las capacitaciones frecuentes y evaluaciones que requiere el personal

Palabras clave: Estrés laboral, personal sanitario, sobrecarga de trabajo

WORK STRESS IN THE HEALTH PERSONNEL OF THE MEDICAL CENTER "SAGRADA FAMILIA"

Summary

This research arose from the problems identified at the "Sagrada Familia" Medical Center, where health care services are provided and it has been shown that its personnel are exposed to rotating shifts, which predisposes them to the development of work stress, decreased productivity in their work environment, and countless implications in their personal and professional lives. The general objective of the project was: "To determine the influence that work shifts have on the development of stress in the healthcare personnel of the Sagrada Familia Medical Center. A population of 59 employees was investigated, including medical, nursing, laboratory, pharmacy and auxiliary service personnel. The research technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire, in addition to the interview guide to the director of human talent. The results showed that: a large number of employees state that the fact of working rotating shifts affects their personal and work life, since they have to extend their working hours for an indefinite period of time, which leads to alterations in their sleep-wake schedules, a decrease in productivity and a tendency to develop psychological disorders. On the other hand, in spite of being fully aware of the alterations that may occur due to shift work, the necessary corrections are not made to help solve the problem, and the frequent training and evaluations required by the personnel are not carried out.

Keywords: work stress, health care personnel, work overload

Introducción

En la actualidad, y especialmente en el sistema sanitario, el trabajo por turnos se ha vuelto indispensable para garantizar la continuidad y calidad de la atención de salud. En esta modalidad de trabajo, se coordinan horarios y se programan turnos rotativos, los cuales son ejecutados por el personal sanitario de las diferentes casas de salud, tanto públicos como privados; lo cual incluye la permanencia del personal médico, de enfermería, personal de servicios y administrativo por 24 horas consecutivas en la mayoría de los casos y también la realización de turnos nocturnos. (Ferri, P. et. al., 2016)

El trabajo por turnos, en especial los que incluyen turnos de noche, constituye una de las causas más frecuentes de alteraciones del reloj biológico, es decir el ritmo circadiano del trabajador, que puede provocar a futuro alteraciones del sueño y de las funciones biológicas, que finalmente llegarán a afectar no solo su desempeño laboral, sino también su vida cotidiana, su estado mental y psicológico y sus relaciones interpersonales. (Gea, 2017).

Por ello se han desarrollado múltiples estudios, en los cuales se han identificado síntomas que se repiten en la mayoría de trabajadores de turnos rotativos, entre los cuales se encuentran: alteración del ritmo circadiano de sueño / vigilia,

insomnio, somnolencia diurna excesiva y fatiga. (Ferri, P. et. al., 2016)

Una de las mayores causas de las alteraciones mencionadas es el estrés, que, aunque es un término utilizado con bastante frecuencia, aunque no se tomen en cuenta todas sus implicaciones. Este término se ha venido utilizando desde el siglo XIX, haciendo referencia a una sobrecarga del cuerpo humano; sin embargo, este concepto ha ido evolucionando hasta la actualidad, donde se han realizado numerosas investigaciones con el fin de comprender su magnitud (Prakash, 2018).

Actualmente se conoce que el estrés es un proceso complejo, que puede ser afectado por factores ambientales y psicosociales, pudiendo presentarse en dos formas clínicas: estrés agudo y crónico, en dependencia del tiempo de evolución. El estrés relacionado con el trabajo se considera un factor de riesgo importante para la aparición de trastornos de salud física y mental, por lo que es necesaria la evaluación de los factores de riesgo relacionados con el trabajo, como son la carga de trabajo, tareas solicitadas, altas demandas laborales, y las relaciones interpersonales (Cannizzaro, E; et. al., 2020).

Para ratificar lo planteado anteriormente, se ha realizado una búsqueda de trabajos investigativos previos, para ser tomados como antecedente investigativo; entre los cuales se ha podido hallar como uno de los más importantes: el desarrollado por (Ceballos, P. et. al, 2020), con su tema “Perfil

de riesgos psicosociales en trabajadores sanitarios: una herramienta elemental para su intervención”, en el cual ha llevado a cabo una amplia investigación mediante censo a 354 trabajadores, considerando cuatro categorías ocupacionales: 55 médicos, 111 enfermeros/as, 145 técnicos de enfermería y 43 auxiliares de servicio.

Durante la investigación se pudo definir y determinar que el trabajo a nivel hospitalario, en todos los ámbitos, implica una mayor percepción al nivel de exposición a las exigencias psicológicas y físicas en comparación a otros sitios de trabajo, lo cual predispone a la alteración de las funciones biológicas y psicológicas de los trabajadores, por lo que el autor plantea como necesaria la implementación de intervenciones preventivas o recuperativas respecto a los riesgos psicosociales, a todos los grupos de trabajo.

El Centro Médico “Sagrada Familia” es una casa de salud perteneciente a la Diócesis de Ambato, se encuentra ubicada en las calles Lalama y Rocafuerte en la ciudad de Ambato. Constituye una institución de ayuda social, con una trayectoria de 15 años, durante los cuales ha ido ampliando sus servicios, a costos accesibles y sobre todo con atención de calidad y con calidez. Actualmente consta de un centro médico ubicado en el centro de la ciudad, y otro ubicado en la zona Sur de Ambato, donde se brinda consulta externa de diferentes especialidades, fisioterapia y rehabilitación, odontología, emergencias y hospitalización. Con

respecto al personal que labora a nivel del Centro Médico “Sagrada Familia” son actualmente alrededor de 150 personas, entre ellos médicos tratantes, médicos residentes, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de servicios, personal de farmacia, personal de información, personal de contabilidad, personal administrativo.

La problemática se formula a continuación: ¿Cuál es la incidencia de la turnicidad laboral en el desarrollo de estrés en el personal sanitario del Centro Médico Sagrada Familia?

Algunos aspectos teóricos que fundamentan el presente trabajo investigativo son:

Los factores psicosociales se constituyen en realidades que afectan la salud y bienestar del talento humano de los trabajadores en cualquier ámbito laboral. Es por ello que su identificación es necesaria y se deben plantear estrategias para su manejo y prevención, con el fin de reducir los problemas de ausentismo, depresión, ansiedad y sobre todo insatisfacción laboral (Rodríguez, M. et. al., 2018).

Con respecto al tema, se han realizado múltiples estudios e investigaciones, en los cuales la mayoría comparten la afirmación de que el hecho de estar expuestos a riesgos psicosociales afecta el bienestar laboral, psicológico y social de los trabajadores, ocasionando repercusiones en la salud y el desempeño durante la jornada de trabajo (Ceballos, P. et. al, 2020).

Por ello, se han elaborado numerosos instrumentos para la identificación de estos factores con el fin de entenderlos de mejor manera y plantear estrategias que permitan su prevención y manejo (Arce, R, et. al., 2020).

El estrés es la respuesta individual que se presenta cualquier persona ante cualquier tipo de demanda, mismo que puede ser ocasionado por situaciones positivas o negativas; entre las cuales se incluyen un trabajo repetitivo, carga excesiva de trabajo, falta de participación en la toma de decisiones, entre otros (Mejia, C. et. al., 2019).

Debido a la expansión que ha tenido el estrés en el ámbito laboral, se ha llegado incluso a caracterizar como la “pandemia” del siglo XXI (Ceballos, P. et. al, 2020).

- **Etiología del Estrés:** El estrés constituye uno de los mayores obstáculos para la realización de las labores y se considera como una patología de etiología multifactorial, entre las cuales puede encontrarse: problemas personales, enfermedad, disfunción de las relaciones familiares y con compañeros de trabajo, excesiva carga de trabajo, problemas económicos, entre otros (Prakash, 2018).
- **Efectos del estrés en el desempeño laboral:** Se ha documentado ampliamente que las tasas altas de estrés provocan disminución de la efectividad y calidad del trabajo, malas relaciones familiares y en el entorno de trabajo; además de ausentismo

a su puesto de trabajo (Rodríguez, R. et. al., 2019).

- **Efectos del estrés sobre la salud:** El estrés está asociado a anorexia o hiporexia, úlceras gastrointestinales, trastornos mentales, migrañas, insomnio, alteración de la vida social y familiar (Prakash, 2018).
- **Efectos psicológicos:** Entre ellos se pueden mencionar la indecisión, falta de concentración y pérdida de la libido. Para hacer frente al estrés, muchas personas comienzan a depender del tabaco, el alcohol y las drogas, lo que agrava el problema. (Prakash, 2018)
- **Efectos sociales:** La vida de los trabajadores que desarrollan estrés y también realizan turnos rotativos en su trabajo se ve afectada con respecto a sus relaciones familiares, debido al tiempo limitado que pasan con sus hijos y cónyuges (Prakash, 2018).

La epidemiología según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés, sin embargo, los estudios con respecto al tema se los realiza más frecuentemente en países desarrollados, como en el caso de Japón y Taiwán; al contrario de América Latina, donde se ha estudiado poco esta realidad. Se han realizado algunos estudios a nivel de Chile, Perú y Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout. La mayor parte de los estudios han obtenido como

conclusiones que el país con más nivel de estrés es Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%). Los países con menores porcentajes de estrés se reportan como Perú (29%) y Colombia (26%) (Mejia, C. et. al., 2019).

Aspectos relevantes sobre la turnicidad laboral.

Se ha investigado ampliamente a los trabajadores que realizan turnos rotativos, incluyendo turnos nocturnos; con el fin de determinar las alteraciones que se presentan debido a la turnicidad de su trabajo. Se han evaluado en especial a médicos, enfermeras y personal sanitario, encontrando que la turnicidad ocasiona trastornos de los patrones del sueño, tendencia a sobrepeso u obesidad, alteración en los relojes biológicos del personal y en sus hábitos de sueño (Fang, Li; et.al., 2018).

La carga de trabajo del personal sanitario, la cantidad de turnos al mes y también de días libres son factores que interfieren en los efectos de la turnicidad. Las respuestas del personal de salud ante el estrés dependen del cargo que desempeñan y de la carga laboral, encontrándose que en la mayoría de estudios, el personal de enfermería es el que más tendencia tiene a padecer los efectos de la turnicidad y el estrés (Hayashi, R. et. al., 2020).

- **Efectos de la turnicidad:** La mayoría de los estudios destacan que la calidad del sueño se ve afectada en mayor medida en personal que realiza turnos nocturnos, en comparación con

los trabajadores diurnos y sin turnos nocturnos. El trabajo en turnos nocturnos induce la privación del sueño, lo cual altera los niveles diarios de alerta y desempeño laboral. Los síntomas más comunes incluyen fatiga, somnolencia y disminución de la concentración (Cannizzaro, E; et. al., 2020).

METODOLOGÍA

Según Gómez, e. al. (2017) la modalidad investigativa adoptada para la presente investigación, es el de tipo cuali-cuantitativo, el aspecto cualitativo se lo aplicó en base a observación y análisis de los turnos rotativos de trabajo a los que están expuestos los trabajadores, diálogo con el personal sobre cómo afecta el trabajo nocturno y en horarios rotativos en su vida cotidiana y sobre todo como factor que influye en el desarrollo de estrés. Lo cuantitativo se hizo en base a encuestas con los involucrados en la problemática, en este caso el personal sanitario del Centro Médico Sagrada Familia, que incluye médicos, enfermeras y auxiliares de servicios.

Los tipos de investigación aplicados son:

Bibliográfica: la cual permitió la elaboración del marco teórico y se la desarrolló consultando en fuentes primarias como libros y revistas tanto digitales como físicas.

De campo. Este tipo de investigación fue realizada aplicando encuestas a los involucrados en la problemática, en este caso a el personal sanitario que realiza turnos rotativos en el Centro Médico

Sagrada Familia, las encuestas fueron desarrolladas de manera electrónica

Para Hernández (2017) la población está conformada por todos los involucrados en la problemática, ya sea de manera directa o indirecta, en el caso del presente trabajo investigativo, la población está estructurada de la siguiente manera:

Función	Valor
Personal médico	32
Personal de enfermería	13
Auxiliares de servicio	8
Laboratorio	5
Director de Talento Humano	1
Total	59

Tabla 1: Estructura de la población.

Fuente: Departamento de Talento Humano de la Diócesis de Ambato.

La muestra está constituida por una parte de la población. En el caso de la presente investigación debido a que la población es inferior a 100 personas, no se calcula la muestra y por lo tanto se procede a tomar a la población para la investigación, es decir se investigará a las 59 personas.

Los métodos investigativos utilizados en el presente proyecto de investigación son: Inductivo-Deductivo, debido a que se induce una solución particular para luego deducir una conclusión general.

Analítico-Sintético: Aplicado durante la elaboración del marco teórico debido a que se

analizó la información recopilada en fuentes primarias y luego se la sintetizó en el marco teórico de la investigación.

Las técnicas aplicadas son: La encuesta, tanto para personal médico y de enfermería, como también auxiliar de servicios que realizan turnos rotativos, incluyendo turnos nocturnos; de igual manera la entrevista al director Médico del Centro Médico y al Director de Talento Humano de la Diócesis de Ambato y finalmente la observación inicial a la problemática.

Los instrumentos utilizados son: Cuestionario, guía de entrevista y la libreta de notas.

Los instrumentos diseñados para la investigación son:

La guía de entrevista:

Pregunta No. 1. ¿Considera que el trabajo por turnos rotativos es necesario en el Centro Médico Sagrada Familia?

Pregunta No. 2. ¿Considera usted que el trabajo por turnos rotativos afecta al personal que los realiza?

Pregunta No. 3. En caso afirmativo a la pregunta anterior. ¿En qué aspectos considera usted que afecta el trabajo por turnos rotativos a los trabajadores?

Pregunta No. 4. ¿Ha recibido usted algún tipo de referencia por parte de los trabajadores sobre encontrarse con síntomas de estrés laboral?

Pregunta No. 5. ¿Considera usted que existe algún tipo de relación entre el trabajo por turnos rotativos y el desarrollo de estrés laboral?

Pregunta No. 6. Con respecto al estrés laboral, mencione 3 causas para su desarrollo.

Pregunta No. 7. ¿Considera usted necesaria la realización de la realización de una valoración médica y psicológica integral al personal que labora por turnos rotativos?

Pregunta No. 8. ¿Qué medidas implementaría usted ara evitar el desarrollo de estrés laboral en el personal que realiza turnos rotativos?

El cuestionario que se aplicó al personal sanitario que realiza turnos rotativos en el Centro Médico Sagrada Familia es el denominado CoPsoQ-istas21 versión 2, del cual se han tomado las siguientes preguntas:

1. Por favor seleccione su género:

- Mujer
 Hombre

2. Seleccione su grupo etario:

- Menos de 30 años
 Entre 31 y 45 años
 Más de 45 años

3. Indique el cargo que desempeña en el Centro Médico Sagrada Familia

- Personal Médico
 Personal de Enfermería
 Personal de laboratorio
 Personal de Farmacia
 Auxiliares de Servicios

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su puesto de trabajo?

- Menos de 30 días
 Entre 1 mes y hasta 6 meses
 Más de 6 meses y hasta 2 años

- Más de 2 años y hasta 5 años
 Más de 5 años y hasta de 10 años
 Más de 10 años

5. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabaja?

- Ninguno
 Alguno excepcionalmente
 Un sábado al mes
 Dos sábados
 Tres o más sábados al mes

6. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabaja?

- Ninguno
 Alguno excepcionalmente
 Un domingo al mes
 Dos domingos
 Tres o más domingos al mes

7. ¿Cuál es su horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
 Turno fijo de mañana
 Turno fijo de tarde
 Turno fijo de noche
 Turnos rotatorios excepto el de noche
 Turnos rotatorios con el de noche

8. En caso de trabajar en turnos rotativos. ¿Considera usted que la modalidad de trabajo afecta a su vida personal?

- Siempre
 Muchas veces
 Algunas veces
 Sólo alguna vez
 Nunca

9. Si tiene algún asunto personal o familiar ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
 Muchas veces
 Algunas veces
 Sólo alguna vez
 Nunca

10. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
 Muchas veces
 Algunas veces

Sólo alguna vez

Nunca

11. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para el Centro Médico Sagrada Familia?

30 horas o menos

De 31 a 35 horas

De 36 a 40 horas

De 41 a 45 horas

Más de 45 horas

12. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?

Ninguno

Algún día excepcionalmente

De 1 a 5 días al mes

De 6 a 10 días al mes

11 o más días al mes

13. Su salario es:

Fijo

Una parte fija y otra variable.

Todo variable (a destajo, a comisión,...)

14. En general ¿diría que su salud es?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

15. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia se ha sentido agotado/a mental y físicamente?

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Solo alguna vez

Nunca

16. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia se ha sentido desanimado/a, triste, que nada puede levantarle el ánimo?

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Solo alguna vez

Nunca

17. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con su trabajo, tomándolo todo en consideración?

Muy satisfecho/a

Satisfecho/a

Insatisfecho/a

Muy insatisfecho/a

Las hipótesis planteadas para la presente investigación son:

Ho = En el personal sanitario que trabaja en el Centro “Sagrada Familia” SI existe estrés laboral.

H1 = En el personal sanitario que trabaja en el Centro “Sagrada Familia” NO existe estrés laboral.

Resultados

Luego de la encuesta se han obtenido los siguientes resultados:

Primeramente, en la encuesta electrónica que se ha realizado, se han evaluado a un 58% de mujeres (34 mujeres) y un 42% de hombres (25 hombres).

En cuanto a las edades se ha podido indagar que: el 41% (24 personas) tienen edades entre 31 y 45 años, el 34% (20 personas) tienen menos de 30 años, 25% tienen más de 45 años

En lo referente al tiempo de trabajo frente al computador, un 44% trabaja entre 9 y 12 horas, el 28% labora las 8 horas frente al computador, un 4% señala trabajar más de 12 horas frente al equipo y el resto trabaja menos de 8 horas.

En lo que tiene que ver al tiempo que las personas llevan laborando en el Centro Médico Sagrada Familia: el 42% (25 personas) llevan

laborando entre 2 a 5 años en la institución, el 13% (8 personas) llevan laborando de 5 a 10 años, el 8% (5 personas) laboran desde hace más de 10 años, el 32% (18 personas) llevan laborando entre 6 meses hasta 2 años y por último 5% (3 personas) llevan laborando entre 1 mes hasta 6 meses, debido a que nadie se encuentra trabajando menos de 30 días.

Preguntas		Respuestas	%
¿Cuánto tiempo lleva laborando en su puesto de trabajo?	1	Menos de 30 días	0%
	2	Entre 1 mes hasta 6 meses	5%
	3	Más de 6 meses hasta 2 años	32%
	4	Más de 2 años hasta 5 años	42%
	5	Más de 5 años hasta 10 años	13%
	6	Más de 10 años	8%
Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabaja?	1	Ninguno	0%
	2	Alguno excepcionalmente	13%
	3	Un sábado al mes	48%
	4	Dos sábados	30%
	5	Tres o más sábados	9%
Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabaja?	1	Ninguno	0%
	2	Alguno excepcionalmente	13%
	3	Un domingo al mes	48%
	4	Dos domingos	30%
	5	Tres o más domingos	9%
	1	Jornada partida (mañana y tarde)	33%

¿Cuál es su horario de trabajo?	2	Turno fijo de mañana	11%
	3	Turno fijo de tarde	5%
	4	Turno fijo de noche	0%
	5	Turnos rotativos excepto el de noche	5%
	6	Turnos rotativos con el de noche	46%
	En caso de trabajar en turnos rotativos. ¿Considera usted que la modalidad de trabajo afecta a su vida personal?	1	Siempre
2		Muchas veces	51%
3		Algunas veces	12%
4		Sólo alguna vez	8%
Si tiene algún asunto personal o familiar ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora?	5	Nunca	3%
	1	Siempre	4%
	2	Muchas veces	8%
	3	Algunas veces	21%
	4	Sólo alguna vez	54%
¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	5	Nunca	13%
	1	Siempre	5%
	2	Muchas veces	8%
	3	Algunas veces	28%
	4	Sólo alguna vez	44%
Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para el Centro Médico	5	Nunca	15%
	1	30 horas o menos	5%
	2	De 31 a 35 horas	5%
	3	De 36 a 40 horas	33%
	4	De 41 a 45 horas	22%
	5	Más de 45 horas	35%

Sagrada Familia?			
Habitualmente ¿cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?	1	Ninguno	8%
	2	Algún día excepcionalmen	15%
	3	De 1 a 5 días al mes	18%
	4	De 6 a 10 días al mes	27%
	5	11 o más días al mes	32%
Su salario es:	1	Fijo	39%
	2	Una parte fija y otra variable.	46%
	3	Todo variable (a destajo, a comisión,...)	15%
En general ¿diría que su salud es?	1	Excelente	5%
	2	Muy Buena	41%
	3	Buena	34%
	4	Regular	12%
	5	Mala	8%
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia se ha sentido agotado/a mental y físicamente?	1	Siempre	11%
	2	Muchas veces	35%
	3	Algunas veces	31%
	4	Solo alguna vez	18%
	5	Nunca	5%
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia se ha sentido desanimado/a, triste, que nada puede levantarle el ánimo?	1	Siempre	22%
	2	Muchas veces	32%
	3	Algunas veces	28%
	4	Solo alguna vez	8%
	5	Nunca	10%
	1	Muy satisfecho/a	17%

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con su trabajo, tomándolo todo en consideración?	2	Satisfecho/a	36%
	3	Insatisfecho/a	30%
	4	Muy insatisfecho/a	17%

Tabla 2: Resultados de la encuesta, preguntas 4-17.

De la entrevista al director de talento humano, se tienen las siguientes respuestas:

Pregunta No. 1. ¿Considera que el trabajo por turnos rotativos es necesario en el Centro Médico Sagrada Familia?

“Considero que es totalmente necesario, debido a que de esta forma se puede garantizar la continuidad de la atención a los pacientes, ofreciendo servicios de salud las 24 horas del día, cuando el paciente lo necesite”.

Pregunta No. 2. ¿Considera usted que el trabajo por turnos rotativos afecta al personal que los realiza?

“Ciertamente es una modalidad de trabajo que implica la alteración de múltiples aspectos de la vida cotidiana, y por ende puede afectar al trabajador que los realiza”.

Pregunta No. 3. En caso afirmativo a la pregunta anterior. ¿En qué aspectos considera usted que afecta el trabajo por turnos rotativos a los trabajadores?

“Considero que al ser un trabajo que no se limita a un solo horario de trabajo, puede afectar a la salud mental y física de los trabajadores, debido a que altera el ritmo normal de sueño-vigilia, restringe el tiempo y familia y condiciona al trabajador a asumir horarios diferentes para realizar sus labores”.

Pregunta No. 4. ¿Ha recibido usted algún tipo de referencia por parte de los trabajadores sobre encontrarse con síntomas de estrés laboral?

“He recibido en múltiples ocasiones en mi despacho a algunos trabajadores que acuden por presentar dificultades para conciliar el sueño, pensamientos recurrentes, sensación de que nada les puede levantar el ánimo, entre otros. Para lo cual se trabaja en conjunto con el departamento de medicina ocupacional, con el fin de brindarles el apoyo necesario”.

Pregunta No. 5. ¿Considera usted que existe algún tipo de relación entre el trabajo por turnos rotativos y el desarrollo de estrés laboral?

“Ciertamente es un tema del que no se habla mucho, sin embargo, personalmente considero que hay una estrecha relación entre los dos parámetros. Como había mencionado antes, el trabajo en turnos rotativos condiciona al trabajador a adoptar un nuevo estilo de vida y restringir sus

actividades familiares y personales a su tiempo libre”.

Pregunta No. 6. Con respecto al estrés laboral, mencione 3 causas para su desarrollo.

Podría mencionar a los problemas laborales, entre ellos horarios de trabajo, conflictos con compañeros de trabajo, carga de trabajo excesiva. Por otro lado, se puede considerar problemas personales como son baja autoestima, baja convicción y motivación para acudir a laborar, frustración. Por último, podría mencionar los problemas familiares, conflictos con pareja o hijos, discusiones, separación, entre otros”.

Pregunta No. 7. ¿Considera usted necesaria la realización de la realización de una valoración médica y psicológica integral al personal que labora por turnos rotativos?

“Podría ser considerada una acción necesaria en la actualidad, tomando en cuenta los parámetros que hemos discutido el día de hoy, se debería realizar de forma periódica una evaluación que permita determinar de forma temprana cualquier tipo de problema psicológico que se pueda presentar en los trabajadores que realizan turnos rotativos”.

Pregunta No. 8. ¿Qué medidas implementaría usted para evitar el desarrollo de estrés laboral en el personal que realiza turnos rotativos?

“Considero necesaria la implementación de planes que permitan la flexibilidad en los cambios de turno en caso de requerir el tiempo extra para algún tipo de asunto que el trabajador necesite, considerando que sea un beneficio mutuo entre el trabajador y la casa de salud. Además, considero importante brindar incentivos a los trabajadores por el buen trabajo que realizan, con el fin de que se sientan motivados en su lugar de trabajo”.

Los hallazgos fundamentales de la investigación son:

El 42% de los trabajadores llevan entre 2 a 5 años laborando en la Institución.

El 48% de los trabajadores señalan que habitualmente trabajan un sábado al mes.

El 46% de trabajadores señalan que habitualmente trabajan un domingo al mes.

El 46% de trabajadores señalan que su horario de trabajo consiste en turnos rotativos que incluyen el de la noche.

El 51% de los evaluados indican que la modalidad de trabajo por turnos rotativos afecta muchas veces a su vida personal.

El 54% señala que, en caso de tener algún asunto personal o familiar, sólo alguna vez pueden dejar su puesto de trabajo, al menos una hora.

El 44% de trabajadores afirman que sólo alguna vez les cambian la hora de entrada y salida o los días que tienen establecido trabajar.

El 35% de los evaluados señala que habitualmente trabajan más de 45 horas a la semana para el Centro Médico Sagrada Familia.

El 32% de los trabajadores que se han investigado afirman que habitualmente prolongan su jornada como mínimo media hora 11 o más días al mes.

El 46% de evaluados señalan que su salario es una parte fija y otra variable.

El 41% de los trabajadores afirman que su salud es muy buena.

El 35% refiere que durante las últimas cuatro semanas se han sentido agotados mental y físicamente en muchas ocasiones.

El 32% afirma que durante las últimas cuatro semanas se han sentido desanimados, tristes, que nada puede levantarles el ánimo en muchas veces.

El 36% de trabajadores señalan que su grado de satisfacción en relación con su trabajo, tomándolo todo en consideración es satisfecho.

Discusión

De los hallazgos fundamentales se puede señalar que un porcentaje promedio del 30% al 50% de los trabajadores evaluados han presentado sintomatología que se corresponden a un cuadro de estrés laboral, dentro de los cuales han afirmado que han sentido alteraciones a nivel personal, emocional

y también disminución del rendimiento en su lugar de trabajo.

También se ha podido determinar que gran parte de los evaluados trabajan jornadas largas y usualmente prolongan su hora de salida con el fin de cumplir a cabalidad con sus obligaciones. De igual manera, a pesar de que el 36% de trabajadores consideran que se sienten satisfechos con su trabajo, hay un alto porcentaje que no se sienten totalmente satisfechos con uno o varios aspectos del mismo, tomando en cuenta que la mayor parte trabajadores realizan trabajos que incluyen turnos rotativos de noche.

Como elemento comparativo de discusión se ha seleccionado el trabajo investigativo desarrollado por: (Cannizzaro, E; et. al., 2020), donde se evaluó personal sanitario de 108 hospitales de India, donde se determinó que el trabajo por turnos rotativos, que incluían turnos en la noche, atención en emergencia, días festivos; crean situaciones de estrés en trabajadores de salud. De igual manera se ha determinado que el trabajo por turnos rotativos ha afectado a la vida cotidiana de los evaluados y han desarrollado mayor nivel de estrés en comparación a los trabajadores que se desenvuelven en el horario diurno.

Comparando los resultados de los dos trabajos investigativos, se puede apreciar que hay concordancia entre los resultados obtenidos en ambos, determinándose que el trabajo por turnos

rotativos influye en el desarrollo de estrés en los trabajadores de salud, causando sentimientos de frustración, disminución de su eficiencia en el trabajo y desmotivación. Por otro lado, en ambos trabajos investigativos se ha afirmado la necesidad de tomar medidas que permitan disminuir los efectos adversos de los turnos rotativos y permitan la realización personal y profesional de los trabajadores.

Conclusiones

Se ha determinado que un gran número de trabajadores han sentido durante múltiples ocasiones que su ánimo no se puede levantar, que deben prolongar sus jornadas de trabajo y que deben y trabajar jornadas extenuantes, lo cual a largo plazo se desencadena en estrés laboral.

También se concluye que el cuestionario CoPsoQ-istas21 versión 2 es un instrumento válido para medir el desarrollo de estrés laboral en los trabajadores de salud que realizan turnos rotativos, debido a que es un cuestionario que ha sido validado en varios proyectos de investigación y puede ser complementado con otras evaluaciones psicológicas.

De la investigación en sí se pudo apreciar que en varias de las preguntas del cuestionario CoPsoQ-istas21 versión 2, un elevado porcentaje de los investigados respondían afirmativamente, lo que permitió ratificar que poseían sintomatología de estrés laboral con afectación personal y en su

desarrollo laboral, sintiendo sobrecarga de trabajo y alteraciones psicológicas.

Referencia

- Arce, R, et. al. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 42-56.
- Cannizzaro, E; et. al. (2020). Night-Time Shift Work and Related Stress Responses: A Study on Security Guards. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-9.
- Ceballos, P. et. al. (2020). Perfil de riesgos psicosociales en trabajadores sanitarios: una herramienta elemental para su intervención. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 323-329.
- Fang, Li; et.al. (2018). The associations with work stress, social support and overweight/obesity among hospital nurses: A cross-sectional study. *Contemporary Nurse*, 182-194.
- Ferri, P. et. al. (2016). The impact of shift work on the psychological and physical health of nurses in a general hospital: a comparison between rotating night shifts and day shifts. *Risk Management and Healthcare Policy*, 203-211.
- Gea, E. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Gómez, et. al. (2017). *La investigación científica y sus formas de titulación. Aspectos conceptuales y prácticos*. Ambato: Editorial Jurídica del Ecuador. Uniandes.
- Hayashi, R. et. al. (2020). Relationship of patient safety culture with factors influencing working environment such as working hours, the number of night shifts, and the number of days off among healthcare workers in Japan: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 1-9.
- Hernández, S. (2017). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Mejía, C. et. al. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 204-211.
- Prakash, Y. (2018). Stress management – Study among the night shift workers working in hospital. *Journal of Management Research and Analysis*, 468-472.
- Rodríguez, M. et. al. (2018). Factores psicosociales y estrategias de afrontamiento asociadas al estrés en profesores universitarios. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 197-203.
- Rodríguez, R. et. al. (2019). Are Pediatric Critical Personnel Satisfied With Their Lives? Prediction of Satisfaction With Life From Burnout, Posttraumatic Stress, and Posttraumatic Growth, and Comparison With Noncritical Pediatric Staff. *Pediatric Critical Care Medicine Journal*, 1-10.