



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE MEDICINA**

**MAESTRÍA DE GERENCIA INTEGRAL DE SALUD
PARA EL DESARROLLO LOCAL**

**“PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE SALUD LABORAL Y
PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A ENFERMERAS DEL
SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM
QUITO 2009”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MASTER
EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL**

AUTORA

LIC. ALEXANDRA SALCEDO MEJÍA

DIRECTORA:

DRA. MARÍA DE LOURDES VELASCO G.

QUITO DM – ECUADOR

2010

CERTIFICACIÓN

Dra.

María de Lourdes Velasco G.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente trabajo titulado “PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM QUITO, 2010” el mismo que está de acuerdo con lo estudiado por la Escuela de Medicina de la UTPL, por consiguiente autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Quito, Julio 2010

.....
Dra. María de Lourdes Velasco Garcés

AUTORÍA

Todos los criterios, opiniones, afirmaciones, análisis, interpretaciones, conclusiones, recomendaciones y todos los demás aspectos vertidos en el presente trabajo son de absoluta responsabilidad de su autora.

Quito, Julio del 2010

(f).....

Lic. Alexandra Salcedo Mejía

CI: 100200293-7

CESIÓN DE DERECHO

Yo, Alexandra Salcedo Mejía declaro conocer y aceptar la disposición del Art 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad".

Quito, Julio 2010

(f).....

Lic. Alexandra Salcedo Mejía

1002002937

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida profesional como en la personal, se lo dedico:

A mis queridas hijas Cynthia y Carlita quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía, y me brindaron su cariño, comprensión y apoyo dándome con ellos momentos gratos y especiales.

A mi esposo, Juan Carlos quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y apoyo constante que me dio la fuerza y voluntad para culminar mis estudios; y siempre me acompaña, en mis logros y mis anhelos.

Agradezco a mi madre, quien me dio la vida, y me apoyo en todo momento y en todo lugar, me formo y crio como una persona capaz, pero sobretodo sensible.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

Mi sincero agradecimiento al personal docente y administrativo la Universidad Técnica Particular de Loja, de manera especial a la Dra. María de Lourdes Velasco, Directora de tesis, por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

A la Lic. Fanny Santacruz E. Coordinadora de la Unidad de Enfermería del HCAM, a la Lic. Olga Cárdenas Coordinadora de Docencia, por su colaboración en las diferentes acciones realizadas para cumplir con este trabajo.

Y un especial agradecimiento a Gloria Ajila amiga y compañera por su entusiasmo y empeño para lograr nuestro objetivo, por su gran apoyo en los momentos difíciles que se presentaron a lo largo del desarrollo de este proyecto.

Alexandra



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

DM. Quito, Agosto 4 del 2010.

Sres.

Maestría en Gerencia Integral de Salud Para el Desarrollo Local
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
Presente

Reciban un cordial saludo de quienes hacemos el servicio de Urgencias y Observación y la unidad de Enfermería del Hospital "Carlos Andrade Marín".
Mediante la presente, **CERTIFICO QUE:** La Maestrante Lic. Alexandra Salcedo Mejía a desarrollado el Proyecto "**PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A ENFERMERAS/OS, DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN**" Como parte del proceso de fortalecimiento de la salud laboral en beneficio de los profesionales y trabajadores, elaborado en Septiembre 2009 a Julio 2010.

Atentamente,

DR. CARLOS MOSCOSO TOVAR
COD. 101-1-10-1700140773
Hospital C. A. M.

Dr. Carlos Moscoso. T
JEFE DEL DEPARTAMENTO URGENCIAS
HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN

HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN
Lic. Fanny Salcedo Mejía
Lic. Fanny Salcedo Mejía
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ENFERMERÍA
HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN

INDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

Carátula:	I
Certificación:	II
Autoría:	III
Cesión de Derecho:	IV
Dedicatoria:	V
Agradecimiento:	VI
Certificación Institucional	VII
Índice	VIII

APARTADOS

1. Resumen:	1
2. Abstract:	4
3. Introducción:	7
4. Problematización:	10
5. Justificación:	22
6. Objetivos:	25
7. Marco teórico:	27
8. Diseño metodológico:	75
9. Resultados:	88
10. Conclusiones:	124
11. Recomendaciones:	127
12. Bibliografía:	129
13. Anexos :	133

1.- RESUMEN

Como es sabido el trabajo hospitalario es fuente de estrés, este es un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante en la cual cada individuo presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales. Particularmente en una unidad crítica como lo es el Servicio de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, en donde las profesionales de enfermería están sometidas a situaciones estresantes que pueden arrojar consecuencias que inciden en el deterioro eminente de la salud, en todas las esferas biopsicosociales, y por ende la degradación del desempeño laboral, que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario que acude a esta unidad.

Dichos factores han creado la iniciativa de realizar un Programa de Promoción de Salud Laboral y Prevención del Estrés, cuyo objetivo principal es desarrollar un programa de capacitación dirigido a las profesionales de enfermería que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida, a través de la ejecución de estrategias para disminuir enfermedades laborales y prevenir el estrés.

Se realizó inicialmente un diagnóstico situacional en donde se identificó la falta de control de riesgos laborales y gestión en promoción y prevención del estrés en el personal de enfermería de este Servicio. Para dar respuesta a esta necesidad se propuso este proyecto de acción que tuvo como parte esencial:

- Capacitación a las profesionales de enfermería en promoción de salud laboral y prevención del estrés.
- Caracterizar las condiciones de trabajo de las profesionales, mediante la aplicación del estandarizado de MASLACH.
- Levantamiento del mapa de riesgos teniendo como punto importante la carga mental
- Realización de un manual de normas para el control de la salud laboral y la prevención del estrés para las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación.
- Como estrategia de prevención la formación de un Comité de Seguridad y salud del Servicio.

Todas estas estrategias de intervención dieron a conocer a las profesionales de enfermería la existencia de riesgos laborales específicamente el estrés, la forma de prevenirlos y/o manejarlos; y de esta manera mejorar su calidad de vida y desempeñarse en un ambiente laboral saludable y seguro.

2.- ABSTRACT

As is well known hospital work is a source of stress, this is a universal phenomenon that has become important in recent decades and is considered a determining factor in which each individual has highly personalized responses, causing physical and mental pathologies. Particularly in a critical unit such as the emergency department and observation HCAM, where nurses are subjected to stressful situations that can yield consequences that affect the imminent deterioration of health in all areas biopsychosocial. And hence job performance degradation, which affects both the health team and also the user who comes to this unit.

These factors have created the initiative to implement a Program for Promotion of Occupational Health and Prevention of Stress, whose main objective is to develop a training program for nursing professionals who contribute to improving the quality of life through the implementation strategies to reduce occupational diseases and prevent stress.

Was initially a situation assessment where they identified the lack of risk control and management work on promotion and prevention of stress in nurses of the Service. To meet this need, this project proposed action as an essential part tube:

- Training for nurses working in health promotion and stress prevention.
- To characterize the working conditions of professionals, through the implementation of standardized Maslach.
- Survey taking the risk map as a major mental workload
- Performing a manual of standards for occupational health control and prevention of stress for nursing staff of the emergency department and observation.
- As a strategy to prevent the formation of a Committee of Safety and Health Service.

All these intervention strategies gave to know the infirmity professionals specifically the existence of labor risks the estrés, the form of to prevent them and/or to manage them; and this way to improve their quality of life and to act in a healthy and sure labor atmosphere.

3.- INTRODUCCION

El trabajo constituye para el hombre y la mujer un espacio de reproducción social, referida a la capacidad de acceso a los servicios y bienes de consumo tanto simples como ampliados entre ellos alimentación, vestido, vivienda, recreación, salud y educación. De la misma forma todo proceso de trabajo genera riesgos entre ellos la carga mental que produce estrés en distintos órdenes.

El estrés se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Frente a los riesgos laborales, las instituciones impulsan servicios de medicina preventiva para que en forma participativa se lleven adelante programas dirigidos a controlar los riesgos en el trabajo a fin de que se minimice los impactos en la salud de los trabajadores y profesionales.

En el Ecuador desde la aparición y entrada en rigor de la Ley 31/95 y su normativa de desarrollo, mucho se ha escrito sobre la Prevención de los Riesgos Laborales y sobre la Seguridad y la Salud de los trabajadores, constituyendo aún una área en desarrollo, mientras tanto los trabajadores aspiran que su fortalecimiento se produzca a mediano plazo; sus frutos se reflejarán en mejores condiciones de trabajo y de salud.

Los profesionales de la salud entre ellos las enfermeras/os atraviesan situaciones de particular vulnerabilidad dadas por las condiciones inseguras de trabajo, falta de conciencia acerca de la higiene y seguridad laboral ponen en riesgo la salud y por ende la calidad de vida de los profesionales.

El riesgo de "estrés laboral" es uno de los riesgos más extendidos en todos los sectores de actividad laboral, pero con una especial incidencia en el sector de salud por ello, este **Programa de Promoción Salud Laboral Y Prevención Del Estrés** pretende dar a conocer la realidad del sector, así como plantear e impulsar diferentes estrategias para minimizar dichos riesgos.

Este proyecto cuenta con el aval institucional, lo que compromete a entregar todo el esfuerzo académico y profesional para contribuir al mejoramiento de la salud laboral en las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

4.-PROBLEMATIZACIÓN

El 30 de Mayo de de 1970 fue inaugurado el Hospital “Carlos Andrade Marín” por el Dr. José María Velasco Ibarra ubicado en la antigua Quinta Miraflores entre las calles Portoviejo y 18 de Septiembre, dando un paso fundamental en la historia del país

Cabe destacar que el doctor Carlos Andrade Marín fue el Director del Departamento Médico desde 1937 hasta 1966. Desde sus inicios fue considerado como un hospital de tercer nivel, por su alta complejidad y porque siempre ha contado con una tecnología avanzada. En la actualidad funciona en base a un organigrama estructural dividido en tres gerencias.

Uno de los servicios que presta atención en esta institución es el servicio de urgencias y observación en el que laboran 57 profesionales de Enfermería, personal que su palabra clave es la práctica de cuidados, convivencia, disciplina, rapidez y técnica para ofrecer una asistencia satisfactoria al paciente. El grupo humano que allí trabaja lo hace con el objeto de lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento. Aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar situaciones fatigantes, existentes por la complejidad de la unidad.

El paradigma debe ser conformar una unidad especializada donde la responsabilidad, ante el trabajo, el usuario, los compañeros de labor, deben ocupar un sitio privilegiado en la escala de valores de cada una de las personas que conforman la familia de urgencias.

Sin embargo, se observan con frecuencia conductas dentro del servicio, que no corresponden al patrón que debe regir las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, ausentismo laboral, y una serie de signos y síntomas que hace presumir la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del grupo de enfermeras que allí laboran.

Las profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Urgencias y Observación del H.C.A.M. están sometidas a situaciones que pueden causar estrés , como son: la responsabilidad en el trabajo, la presencia excesiva de ruidos, iluminación defectuosa , espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga

de trabajo, críticas constante por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre compañeras de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente e inadecuada con respecto a los pacientes.

Tales eventos o condiciones estresantes que afronta al personal de enfermería del servicio de urgencias y observación puede arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de la salud, en todas las esferas biopsicosociales, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de este servicio.

Algunos factores estresantes que surgen esta el hecho de que el personal de enfermeras adscrito a esta unidad especializada, son en su totalidad del sexo femenino, las cuales no sólo deben cumplir con las exigencias laborales sino también con las domésticas, que la hacen mantener un esfuerzo continuo, sin una reposición adecuada de su capacidad laboral; al no cumplir satisfactoriamente con ambas, puede presentar alteraciones que presumimos están relacionadas con el estrés. Además de las dificultades personales que suelen presentarse como las obligaciones familiares, los deberes con la pareja, falta de habilidad en el manejo de las personas, entre otras.

Por otra parte, muchas de ellas cumplen doble jornada laboral. Esta puede estar generando situaciones estresantes continuas, que aumentan el desgaste corporal y producen fatiga, lo mismo que el esfuerzo muscular continuo que requiere las tareas del hogar puede convertirse en una situación de estrés.

El Servicio de Urgencias y Observación al ser un área crítica se caracteriza por los siguientes componentes de trabajo:

Insumo y Equipo.- Existen en cantidad suficiente por sus características propias generan ruido, provocando en los pacientes y familiares estrés.

Objeto/Sujeto de Trabajo.- La situación de trabajo del profesional de enfermería demanda acciones rápidas, seguras coordinadas con todo el equipo de salud lo que provoca sobrecarga mental dentro del proceso de trabajo.

Proceso de Producción del Servicio.- Existe en el servicio coordinación, buena conducción con interferencias por el ritmo de trabajo, trabajo cooperativo relativo.

En cuanto al personal de enfermería en muy pocas ocasiones considera su trabajo como una actividad que puede generar múltiples problemas de salud, por lo que difícilmente se establece asociación entre los problemas de salud de las enfermeras y sus condiciones de trabajo, situación que no está alejada de reportes de otras instituciones que refieren que enfermería, es fuente de preocupación e indagación de otras disciplinas por los problemas que emergen del quehacer que realizan las enfermeras, sus riesgos y condiciones de trabajo que en algunos sectores son muy precarios. Una muestra es el stress laboral, el burnout (agotamiento); y los efectos de los turnos que han sido ampliamente documentados por investigadores del ámbito de la psicología del trabajo. No obstante, desde la enfermería, se reconoce la generación de conocimiento en esta línea como una tarea pendiente a nivel nacional.

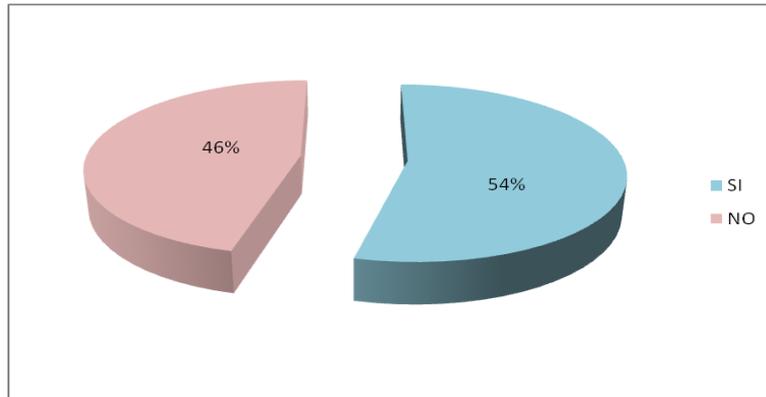
Los perfiles de salud/enfermedad del personal de enfermería según Oscar Betancourt son expresiones tempranas o tardías. En enfermería se expresan como simples molestias, síntomas o signos considerados aislados que pasan desapercibidos en el personal entre los cuales podemos mencionar: problemas de estrés, conducta, alteraciones de la columna, riesgo a contraer otras enfermedades infecciosas entre otras.

Es importante tomar en cuenta que la salud laboral es producto de un proceso acumulativo, tomando en cuenta este principio se realizó un sondeo a un grupo de profesionales (23%) del grupo diana (CUESTIONARIO DE SINTOMAS SRQ.).

Y para disponer de mayor información sobre el tema propuesto se realizó una entrevista a un 75% (42), dirigida a las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM. Se presenta a continuación los gráficos del procesamiento de los datos, correspondientes. (Anexo 1)

GRAFICO No 1

CASO PROBABLE DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM



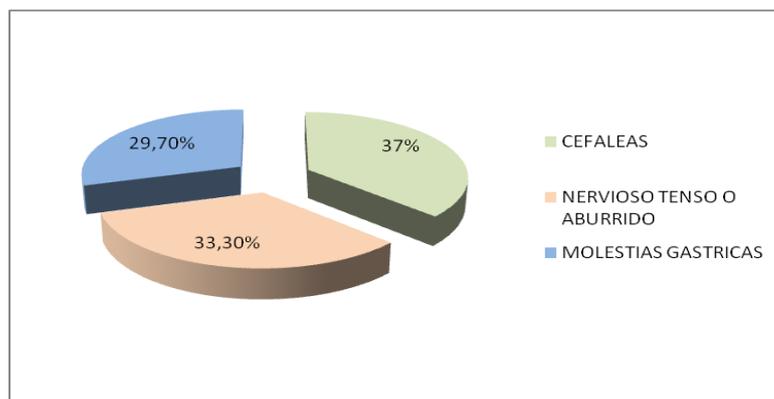
FUENTE: Encuesta a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS.- .Un 54% revela un caso probable o de alto riesgo de ansiedad en el personal de enfermería.

GRAFICO Nº 2

SINTOMATOLOGÍA QUE REVELA ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM

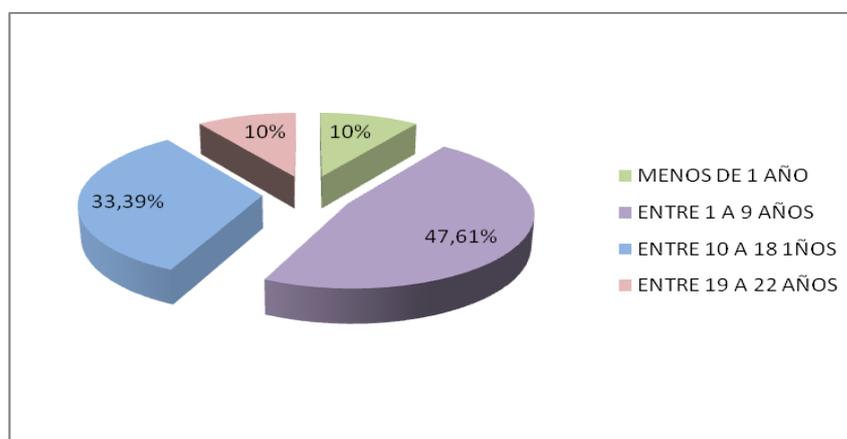


FUENTE: Encuesta a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009.

ANALISIS:

Se destaca en porcentaje significativo la cefalea con un 37% , sin quitar importancia a sintomatología de nerviosismo, tensión, aburrimiento y molestias gástricas; que reportan relación con la carga mental.

GRAFICO Nº 3**TIEMPO DE TRABAJO EN EL ÁREA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM**

FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

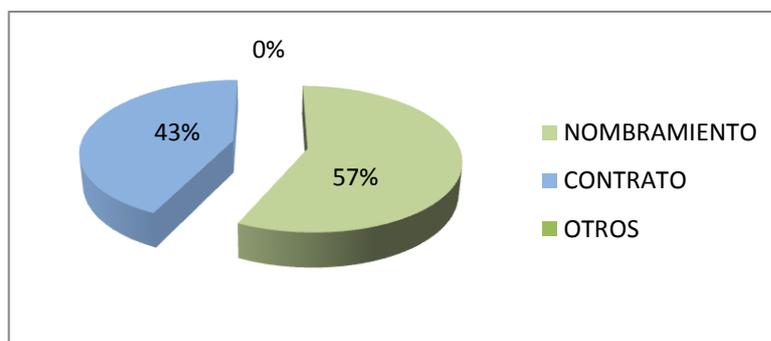
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre.2009

ANALISIS:

Un porcentaje del 47,61% es conocedor del servicio y tiene la experiencia de los años que labora en el, por lo que podemos observar una fortaleza en el servicio.

GRAFICO N° 4

RELACIÓN CONTRACTUAL DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM



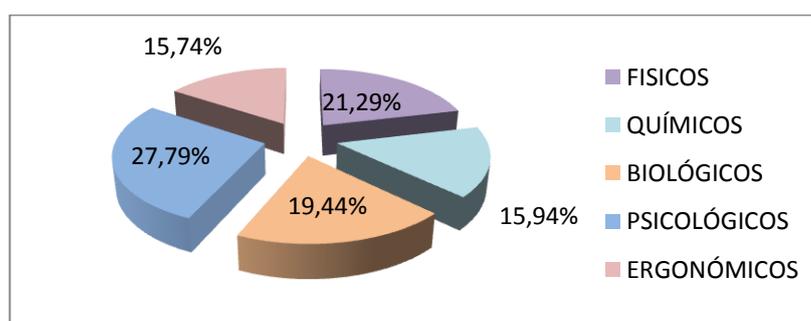
FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

Un porcentaje que se acerca al 50% de profesionales enfermeras tienen inestabilidad laboral.

GRAFICO N° 5

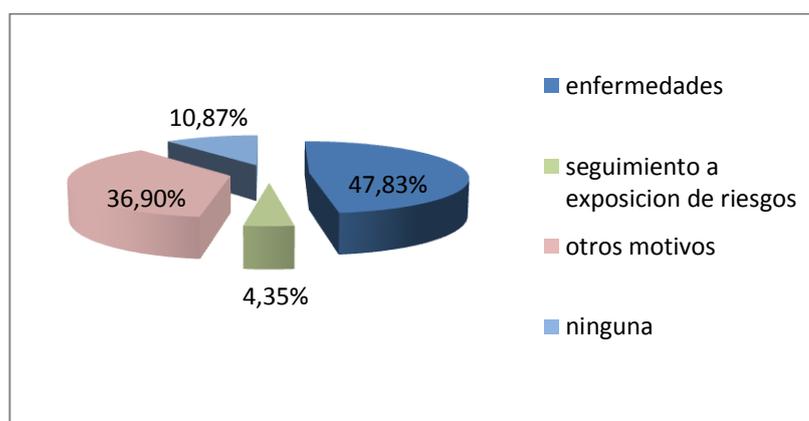
PERCEPCIÓN DE EXPOSICIÓN A RIESGOS TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM



FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

Exposición a riesgos en forma global que van de los físicos a los psicológicos siendo estos últimos los expresados en mayor porcentaje.

GRAFICO Nº 6**CAUSAS DE ATENCIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE MEDICINA PREVENTIVA
EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y
OBSERVACIÓN DEL HCAM**

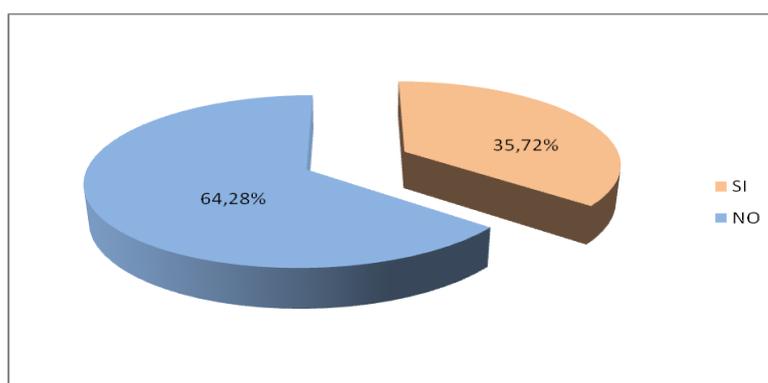
FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

El departamento de Medicina Preventiva trabaja en morbilidad en un 47.83% y en seguimiento a exposiciones de riesgos un 4.35%. Destacándose que un 10% nunca ha sido sujeto de atención por ninguna causa. El 36,95% se le ha realizado un control médico y psicológico por primera vez.

GRAFICO Nº 7

EXISTENCIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (ESTRÉS) EN LAS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM



FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

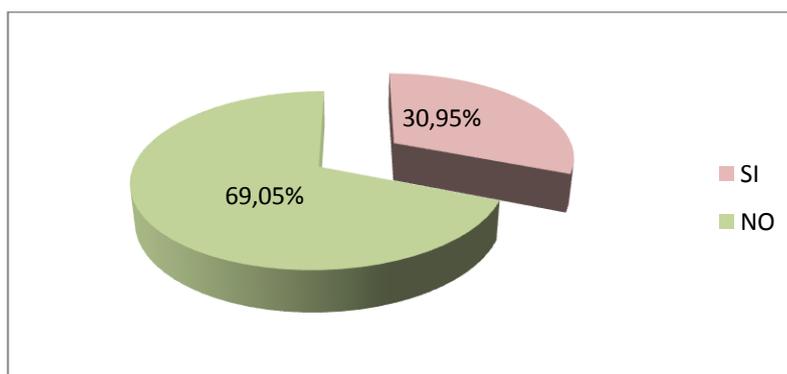
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

Falta capacitación permanente en riesgos laborales en un 64,28%

GRAFICO Nº 8

PORCENTAJE DE PROFESIONALES QUE CONOCEN EL MAPA DE RIESGOS Y SU UTILIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM



FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

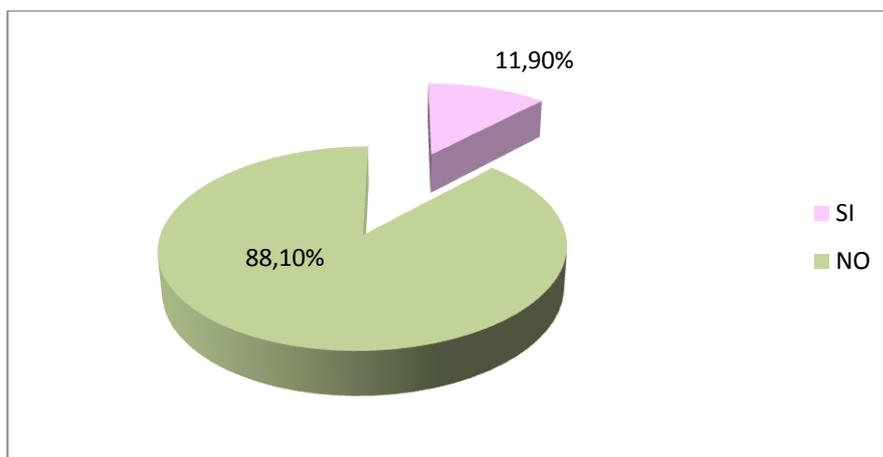
REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

Más de las dos terceras partes de los recursos humanos-enfermeras no conocen sobre el mapa de riesgos; herramienta que sirve para la gestión en este campo

GRAFICO Nº 9

CONOCIMIENTO DE UN PLAN DE NORMAS DE CONTROL DE RIESGOS Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM

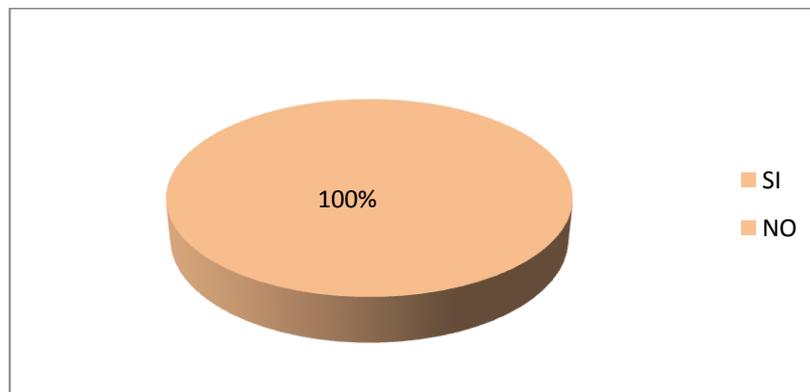


FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

Congruente con el hallazgo anterior solo el 12% tiene conocimiento de un plan de normas de riesgos pero referido a riesgos naturales no ha riesgos laborales

GRAFICO N° 10**VOLUNTAD DE PARTICIPAR EN CAPACITACION DE RIESGOS Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS Y SER PARTE DE UN COMITÉ DE MEJORA PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM**

FUENTE: Entrevista a enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

REALIZADO POR: Alexandra Salcedo. Septiembre 2009

ANALISIS:

El 100% expresan voluntad de participar en capacitación en el eje de riesgos.

Frente a los resultados obtenidos en la línea base se plantea el programa de educación para la promoción de la salud laboral y prevención del estrés, si bien la

institución dispone de un departamento de medicina preventiva, la atención al personal es esporádica y curativa a demanda.

Los daños para la salud atribuibles a las condiciones de trabajo son por su magnitud uno de los problemas más importantes de salud pública. Representan unos costos humanos y económicos enormes que alcanzan a toda la sociedad. Aunque existen ciertas enfermedades cuyo origen es exclusivamente laboral, los factores extra laborales y hábitos de conducta influyen de manera importante en el estado de salud de los trabajadores.

Las acciones preventivas así como los Programas de educación para la salud y estilos de vida tienen desarrollo en la escuela, la familia o el tiempo libre, no así en los lugares de trabajo, a pesar de que son una de las áreas de la vida diaria donde las persona pasan gran parte de su tiempo, tratándose además de unas comunidades bastante estables, donde algunas de esas acciones serían incluso más fáciles de llevar a cabo que en otros ámbitos constituyendo sin duda una inversión para el personal sanitario, y por tanto para toda la sociedad el desarrollo de acciones de promoción de la salud.

Situación que no es aplicada por el departamento de medicina preventiva que tiene el hospital, observándose una limitada atención al personal que labora particularmente en el servicio de urgencias y observación del HCAM, que por las características de su trabajo se encuentra más expuesta a estrés, pues el departamento no cuenta con una planificación de acciones en este ámbito.

Por todo lo expuesto se plantea la necesidad de realizar “UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN DE LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2009 - 2010”

Ver Anexo 2 (Sistematización de la Problematización)

5.- JUSTIFICACION

El proceso de trabajo en salud tiene altas implicaciones en la salud de los trabajadores y profesionales por las condiciones de trabajo y los riesgos de orden psicológico, biológico, ergo métrico, químicos y físicos, por lo que una adecuada promoción de salud laboral y prevención del estrés en el personal de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, requiere de la implementación de un programa.

Toda vez que los servicios profesionales de enfermería se encuentran orientados al cuidado de los usuarios en lo relativo a promoción, mantención y restauración de la salud, la prevención de enfermedades y la ejecución de acciones derivadas del diagnóstico del tratamiento médico y velar por la mejor atención del paciente, los profesionales que en la Unidad de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín, por su la gran demanda de pacientes tanto a nivel local como nacional se encuentran expuestos a riesgos laborales que requieren ser investigados a fin de que el personal de enfermería pueda implementar acciones para la prevención y en consecuencia este en la posibilidad de proporcionar una atención integral con calidad y calidez a los usuarios que acuden a esta Unidad de Salud que tiene una cobertura a nivel nacional.

Siendo parte de este servicio, conocedora de la realidad y tomando en cuenta que la investigación en salud laboral respecto a la magnitud y los determinantes de los problemas de salud que padecen los profesionales de enfermería es claramente insuficiente, con limitada atención en este grupo poblacional, se hace necesario conocer su problemática en salud laboral para implementar un programa orientado a mejorar su calidad de vida y prevenir enfermedades provocados por el estrés y además Incentive la concienciación en el personal y actitudes proactivas de frente a su salud.

Este proyecto cobra vigencia cuando los conocimientos se plasman en acciones concretas de intervención, que pretende aunar esfuerzos del personal de enfermería y autoridades, para mejorar la salud y bienestar de las profesionales, a través de actividades desde el lugar del trabajo.

A la institución se le ofrece la posibilidad de disminuir la incidencia de problemas de salud laboral, minimizar el ausentismo y contribuir de manera indirecta a reducir la siniestralidad en su personal, en definitiva a mejorar la capacidad de trabajo, lo que supone para el usuario un valor añadido incalculable.

Por lo expuesto este proyecto contribuirá a elevar el nivel de salud del personal y por lo tanto de la población ecuatoriana.

6.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el programa dirigido a la promoción de salud laboral y prevención del estrés que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Socializar e institucionalizar el proyecto a fin de obtener su aprobación y sostenibilidad.
2. Capacitar a las enfermeras sobre el riesgo laboral el estrés (carga mental), para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables – CAP.
3. Caracterizar el perfil de riesgo psicosocial en las profesionales de enfermería, del Servicio de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín.
4. Levantar el mapa de riesgos del servicio en forma grupal para concienciar la existencia de los riesgos en el personal dando importancia a la carga mental que origina estrés
5. Elaborar un manual de Control de Riesgos Laborales y prevención del estrés en el Servicio, que conciencie en las profesionales acciones para laborar en un ambiente sano y seguro
6. Formar un Comité de salud laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y Observación, que incentive la prevención y de los riesgos laborales específicamente estrés
7. Evaluar el proyecto

7.- MARCO TEORICO

7.1.-MARCO INSTITUCIONAL

7.1.1.-ASPECTO GEOGRAFICO

El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) fue creado en 1936, es la principal entidad de aseguramiento público en el país., cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.¹

El Hospital “Carlos Andrade Marín”, se encuentra ubicado en el Distrito Metropolitano, en la zona norte occidental entre las avenidas Universitaria y 18 de Septiembre entre las calles Portoviejo y Ayacucho, fue inaugurado en mayo de 1970 en la presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra, lleva el nombre de su personero y cristizador de la obra Dr. Carlos Andrade Marín.

El Hospital es una unidad de servicios médicos del IESS de tercer nivel que brinda atención a la población afiliada al seguro social



El servicio de urgencias tiene 1210 metros cuadrados de construcción de hormigón armado, se encuentra ubicado en el primer piso del hospital; al Norte limita con la Av. 18 de Septiembre, al Sur el pasillo central del hospital, al Este el servicio de Traumatología y al Oeste la Entrada del Hospital. Durante 36 años se han realizado varias remodelaciones con la finalidad de brindar a los usuarios una mejor atención.

7.1.2.-DINAMICA POBLACIONAL

El Hospital Carlos Andrade Marín, es un hospital regional de alta complejidad dotadas de personería jurídica propio con autonomía de gestión administrativa.

El HCAM a través del proceso de regionalización, apoya a los sistemas de referencia y contra referencia de los hospitales provinciales de las distintas áreas geográficas que corresponden 1, 2 y 3, establece mecanismos de coordinación y colaboración con otras unidades para mejorar la calidad de servicios que presta.

El hospital brinda atención a toda la población afiliada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a nivel nacional 2'004.242 de los cuales 1'054.576 corresponden a seguro general, 53.761 a seguro voluntario y 895.865 al seguro social campesino.

La población que atiende el Hospital Carlos Andrade Marín son de diferentes grupos culturales y económicos, la población atendida es adulta mayor a 18 años y la población infantil neonatal hasta un año de edad y preescolar en menor cantidad.

7.1.3.- MISIÓN DE LA INSTITUCION

Es una unidad de mayor complejidad de la red de servicios de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, regida por políticas y normas dictaminadas por el

Consejo Directivo, sobre la base de los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia para brindar servicios médicos integrales, éticos, actualizados y especializados, mediante la utilización de tecnología de punta y capacitación continua, en beneficio de la calidad de atención y la satisfacción de las necesidades de los jubilados, afiliados y usuarios del Seguro General de salud Individual y Familiar.¹

MISIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

El servicio de Urgencias del Hospital “Carlos Andrade Marín” ofrece atención profesional individualizada, integral, urgente, oportuna, continua y de calidad técnica científica dirigido a la curación y tratamiento del usuario, a través de la capacitación del personal médico y de enfermería para lograr un desempeño inmediato y eficaz.

7.1.4.- VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Para el año 2010 el “Hospital Carlos Andrade Marín” será el hospital líder en la atención de salud a nivel nacional e internacional, con autonomía económica y administrativa, enmarcada en los principios legales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con un modelo de organización dentro del sistema de salud, que preste asistencia integral y especializada. Logrará la excelencia en sus servicios para satisfacer y superar las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos con el uso racionalizado de los recursos disponibles.

¹ Manual de Constitución de la República 2008

VISIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

El servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín, brinda una atención de especialidad humanista e integral de alta tecnología, oportuna y eficiente a los afiliados, posee la mayor infraestructura del país y es el centro para la atención inicial del paciente crítico, impartiendo liderazgo institucional con un personal capacitado.²

7.1.5.- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

El HCAM debido a su complejidad ha dividido su manejo administrativo en cuatro grandes coordinaciones: Gerencia de Hospitalización y ambulatorio, Gerencia de medicina crítica, Gerencia de auxiliares de diagnóstico y tratamiento, Gerencia de docencia e investigación, cada una con autonomía administrativa, técnica y financiera dirigida por subgerentes y coordinadores de áreas.

El Servicio de Urgencias cuenta con personal especializado y capacitado para la atención de los usuarios, cuyo talento humano se lo menciona a continuación

- Médico jefe encargado de la Coordinación Técnica.
- 1 Médico encargado de la subgerencia de tipo administrativo.
- 16 Médicos Clínicos Tratantes con horarios de mañana y tarde.
- 2 Médicos Traumatólogos con horario de la mañana y tarde.
- 2 Médicos Neurocirujanos con turnos de mañana y tarde.

² Resolución N° CI 056 del iess

- 2 Médicos Ginecólogos con turnos de mañana y tarde.
- 14 Médicos Residentes de posgrado y asistenciales.
- 12 Internos Rotativos de Medicina que cubren turnos de 24 horas prestando un servicio de apoyo.
- 1 Enfermera coordinadora labora en horario de la mañana de Lunes a Viernes
- 57 Enfermeras con turnos rotativos cubren las 24 horas del día con horario de 07:00 a 13:00, de 13:00 a 19:00 y de 19:00 a 07:00.
- 21 Auxiliares de enfermería con turnos rotativos cubren las 24 horas del día con horario de 07:00 a 13:00, de 13:00 a 19:00 y de 19:00 a 07:00.
- 2 Trabajadora Social.
- 1 Secretaria Clínica.
- 1 Secretaria Ejecutiva.
- 14 Camilleros.
- 10 Choferes de Ambulancias.
- 18 Personal para Limpieza).

7.1.6 SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

UNIDADES DEL HCAM

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1.-Consulta externa. | 23. Neurocirugía. |
| 2.-Clínica de heridas. | 24. Cardiororáxica |
| 3.-Clínica del VIH. | 25. Cirugía plástica |
| 4.-Servicio de nutrición y dietética. | 26. Terapia intensiva |
| 5.-Farmacia. | 27. Neumología. |
| 6.-Medicina nuclear. | 28. Unidad de quemados. |
| 7.-Imagenología. | 29. Oncología |
| 8.-Patología clínica. | 30. Centro gástrico. |
| 9.-Anatomía patológica. | 31. Ginecología. |
| 10.-Urgencias. | 32. Cardiología. |
| 11.-Observación. | 33. Urgencias pediátricas. |
| 12.-Traumatología y ortopedia. | 34. Medicina interna. |
| 13.-Sala de operaciones. | 35. Infectología. |
| 14.-Recuperación. | 36. Endocrinología. |
| 15.-Sala de partos. | 37. Hematología. |
| 16.-Neonatología. | 38. Gastroenterología. |
| 17.-Obstetricia. | 39. Cirugía vascular. |
| 18.-Cirugía general. | 40. Oftalmología |
| 19.-Urología. | 41. Psiquiatría. |
| 20.-Otorrinolaringología | 42. Dermatología. |
| 21.-Nefrología. | 43. Neurología. |
| 22.-Unidad de diálisis | |

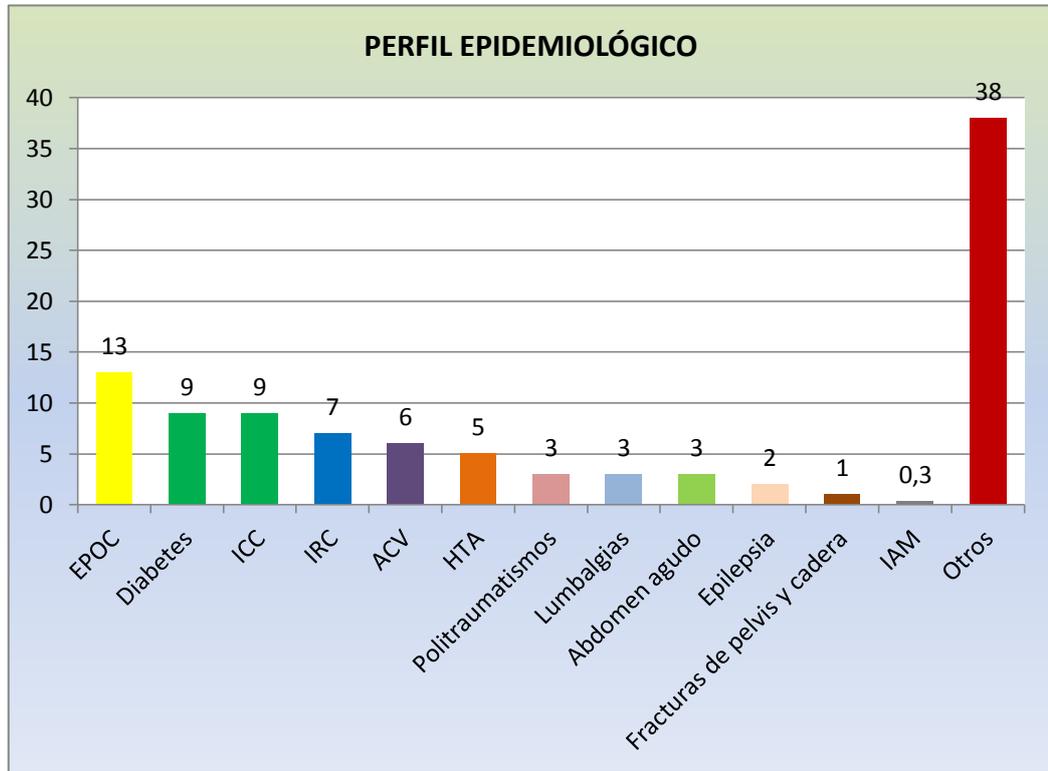
7.1.7.-DATOS ESTADÍSTICOS DE COBERTURA

TABLA N° 11

PERFIL EPIDEMIOLÓGICO PACIENTES DE URGENCIAS, 2009

Enfermedades	Nº. de casos	%
EPOC	10520	13
Diabetes	7863	9
ICC	7676	9
IRC	5930	7
ACV	4943	6
HTA	4518	5
Politraumatismos	2707	3
Lumbalgias	2587	3
Abdomen Agudo	2469	3
Epilepsia	1396	2
Fracturas de pelvis y cadera	1058	1
IAM	215	0.3
Otros	31804	8
Total	83686	99.3

GRAFICO Nº 11



Fuente: Dirección de estadística del HCAM

GRAFICO Nº 12

Grupo de edad



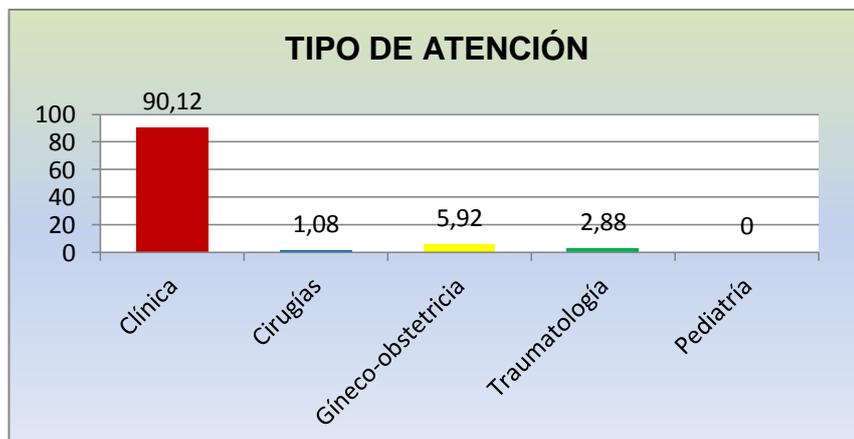
Fuente: Dirección de estadística del HCAM

TABLA N° 13

Tipo de atención

Descripción	N° de personas	%
Clínica	75422	90.12
Cirugías	900	1.08
Gineco obstetricia	4954	5.92
Traumatología	2410	2.88
Pediatría	1	
Total	83686	100

Fuente: Dirección de estadísticas del H.C.A.M

GRAFICO N° 13

Fuente: Dirección de estadísticas del H.C.A M

7.1.8.-CARACTERÍSTICAS GEOFÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN.

El Hospital “Carlos Andrade Marín”, está construido sobre una superficie de 42.829 m². Con un área de construcción de 50.000 m² de superficie sobre 12.550 m² y 22.000 m² de espacios verdes, han transcurrido 36 años de trabajo continuo en beneficio de la población afiliada. Desde mayo del 2002 se convirtió en una prioridad la remodelación física de las áreas con el fin de mejorar la imagen y prestación de servicios, la capacidad del hospital es de 714 camas que están siendo ocupadas en su totalidad. La edificación del hospital es de tres bloques con vista al norte de la ciudad, la planta baja del primer bloque presta los servicios de administración y consulta externa y el segundo bloque se ubican los servicios médico-quirúrgicos, en el tercer bloque se ubican los servicios clínicos y en el subsuelo se encuentran los servicios de mantenimiento, cocina, lavandería, limpieza, morgue, bodega de insumos.

7.1.9.- POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Atención de calidad, mediante el desempeño adecuado de los profesionales que laboran en el hospital y poniendo a la disposición del usuario externo de material y equipos de alta tecnología.
- Trato humanizado al paciente del personal y no profesional, brindar una atención integral con un enfoque holístico, tratando al cliente como un todo respetando su identidad e idiosincrasia.
- Cumplir con los principios fundamentales de calidad, eficiencia sustentabilidad y transparencia. Dotación de insumos y medicamentos es una de sus prioridades.
- Protección del medio ambiente y la prevención de las enfermedades nosocomiales a través de un comité de control de bioseguridad y control de infecciones.
- Enmarcado en tres principios fundamentales que ha sido base de su creación y sigue manteniendo la solidaridad, equidad y universalidad.³

³ <http://www.iess.gov.ec>

7.2. MARCO CONCEPTUAL

7.2.1 TRABAJO

EL TRABAJO ES FUENTE DE SALUD. Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales aquí sólo se enumeran algunos. Según Manuel Parra, refiere:⁴

- Salario: el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.
- Actividad física y mental: los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.
- Contacto social: un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.
- Desarrollo de una actividad con sentido: el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que

⁴ Parra Manuel. “Conceptos Básicos de Salud Laboral”

sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertener” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.

- Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos: todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

PROCESO DE TRABAJO EN SALUD

El proceso de trabajo en salud presenta características especiales que lo hacen diferente de cualquier otra actividad industrial o de servicio.

En este existen profesionales que requieren formación específica y determinada que cumpla con los requerimientos que exige la atención al paciente. Obliga también a contar con profesionales de otras áreas no relacionadas con la salud

Los componentes del proceso laboral deben contemplar esta gama bastante amplia de trabajadores y actividades inmersos en un mismo ambiente de trabajo.

ACTIVIDAD EN EL PROCESO DE TRABAJO

La actividad en el proceso de trabajo del sector salud requiere de un conocimiento específico y un desarrollo de actitudes y aptitudes especiales. La actividad demanda de un gasto importante de energía física acompañada de posiciones incómodas y desplazamientos continuos, así como de energía mental, necesaria para el desarrollo de las tareas de alta tensión y concentración. Todo esto por el tiempo que dure el turno o jornada.⁵

⁵ Betancourt Oscar “Seguridad y Salud en el Trabajo

Las actividades son tan diversas dependiendo de la complejidad de las unidades operativas y de la división y organización del trabajo al interno de éstas, solo como ejemplo se citan las siguientes:

- Atención al paciente que incluye tener una relación interpersonal para obtener la información requerida
- Revisión de órganos y sistemas a través de un contacto directo
- Ejecución de tratamientos clínicos y quirúrgicos además de la vigilancia de la evolución del paciente.
- Estudios de fluidos, órganos y sistemas apoyados en métodos de diagnóstico especiales.
- Limpieza y manipulación de desechos originados de la atención al paciente como son fluidos corporales materiales e instrumentos usados en curaciones y cirugías; residuos alimentarios, ropa sucia y/o contaminada, etc.

MEDIOS DE TRABAJO

Los medios de trabajo usados en el proceso laboral de salud se enmarcan en la escala que va desde instrumentos sencillos hasta maquinarias complejas, pasando por el arsenal de fármacos. La complejidad de estos dependerá del grado de resolución de las unidades de salud.

OBJETO-SUJETO

El paciente es el objeto-sujeto de trabajo. Pero dependiendo del departamento , también partes del paciente se convierten en objeto de trabajo. En el laboratorio de patología será el órgano a investigarse. Pero en el caso de quirófanos de ninguna

manera el objeto será el órgano sometido a cirugía, sino el paciente en todo su conjunto.

Igualmente dependiendo de los profesionales los objetos variaran: para el personal de limpieza el objeto serán las instalaciones que deben mantenerse limpias, en el servicio de alimentación y dietética existe una diversidad amplia de productos intermedios que van a ser transformados en alimentos especiales para el consumo de pacientes y personal.

ORGANIZACIÓN Y DIVISION DEL TRABAJO.

- El horario y el tipo de jornadas son componentes importantes a ser considerados. Horarios que van desde 4 horas hasta más de 24 horas,
- Jornadas que requieren gasto importante de energía física y mental,
- Turnos que no respetan horas asignadas de sueño, o recreaciones, dentro de esta están los turnos nocturnos.
- Rotaciones que obligan a una actualización regular y periódica.
- Cuando se analice los turnos, jornadas y rotaciones se debe considerar también que un buen porcentaje de los trabajadores son de sexo femenino.
- Supervisión estricta basada en jerarquías y autoritarismo claramente definidos y aplicados.
- En algunos profesionales hay tendencia de subespecializaciones sea por necesidad

PROCESOS PELIGROSOS Y EL COMPROMISO DE LA SALUD

- Cada uno de los componentes del proceso de salud pueden afectar potencialmente la salud del personal al generar procesos peligrosos:

- Posiciones forzadas y levantamiento de cargas, la combinación entre el cansancio físico, trabajo muscular y el sobre esfuerzo mental son las causas común es de fatiga
- Caídas y golpes que producen traumatismos, heridas y laceraciones. Esto depende del tipo de edificio, instalaciones, división y organización del trabajo.
- La esfera mental se compromete cuando existen trabajos que requieren alta tensión y concentración, jornadas extenuantes, turnos que impiden compartir espacios cotidianos y de recreación con la familia y amigos, enfrentarse diariamente al dolor y la muerte, trabajo que requiere compromiso, responsabilidad y mantenerse siempre disponible para solucionar las necesidades de los enfermos.
- El ruido generado por aparatos y equipos, a pesar que no sobrepasa los límites permitidos pueden ser suficientes para afectar la concentración y producir irritabilidad.
- La ventilación inadecuada y las temperaturas extremas son problemas frecuentes en las unidades de salud
- La iluminación cuando es excesiva incide en el deslumbramiento como sucede con luces artificiales fluorescentes y paredes pintadas de un blanco destellante
- La exposición a una amplia gama de sustancias químicas puede ocasionar intoxicaciones crónicas o agudas, así como efectos locales y sistémicos⁶

7.2.2 RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES

La sociedad moderna tiene una característica de fácil apreciación desde el punto de vista de la psicología laboral. Por lo que hoy se habla en los centros de salud de patología como: estrés, burnout, mobbing y acoso laboral y. Por ello conviene aproximarse a lo que los expertos laborales de las distintas disciplinas, medicina, psicología y psicología laboral entienden como: manifestaciones, causas y consecuencias de estas enfermedades

⁶ Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo. "Condiciones de Trabajo y Salud"



7.2.2.1EL MOBBING.

Es una forma sistemática de acoso prolongado en el tiempo con el fin de perseguir el aislamiento de una persona respecto del grupo laboral, a raíz de lo cual la víctima pierde su autoestima y su capacidad de trabajo con el propósito de manifestar una superioridad o la destrucción laboral del ofendido, llevándolo al autoexilio o expulsión indirecta.



Se trata de una técnica de intimidación propia de empresas u organizaciones institucionales que no quieren o no pueden proceder al despido, por la cual el hostigador utiliza su cargo superior para ir arrinconando y aislando al trabajador elegido hasta acabar por inutilizarlo, después de un lento proceso de desgaste.

Es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.⁷

Alteración:

- Personalidad
- Dignidad
- Integridad física
- El agresor o los agresores restringen a sus compañeros la posibilidad de hablar
- Comunicación a través de miradas y gestos.
- Comunicación directa.
- Acoso mediante terror telefónico.
- Intentan que quede como un estúpido/a ante los demás.
- Dan a entender que uno tiene problemas psicológicos.
- Se mofan de sus gestos, tu voz, tus discapacidades, tu nacionalidad ...
- Critican tus actitudes y creencias políticas o religiosas
- Le insultan o gritan.
- Critican continuamente tu trabajo.
- Recibe amenazas verbales.

⁷ Colomer Revuelta C. "Promoción de Salud y Cambio Social"

Hablan mal, a su espalda y difunden rumores

- El jefe o los compañeros limita las posibilidades de comunicación.
- Separa a sus compañeros.
- No le asigna tareas, o bien le encomienda trabajos degradantes o en contra de tu conciencia.
- Juzga el trabajo que desempeña de manera ofensiva.
- Cuestiona siempre sus decisiones.
- Puede haber una causa
- Expulsar a un trabajador
- Estrategia estimular la competitividad

FASE ACOSO

- Hostilidad
- Manipulación del entorno
- Reiteración de ataques (> 1 año)
- Conflicto de intereses

CONSECUENCIAS

Para el trabajador

- A nivel psíquico:
- Sentimientos de ansiedad, fracaso o apatía, Problemas de concentración.
- Puede generar adicciones como drogadicción
- Depresión y trastornos paranoides o suicidas.

- A nivel físico puedes padecer desde dolores hasta trastornos funcionales.
- A nivel social es posible que perciba que se encuentra susceptible a la crítica, con actitudes de desconfianza, aislamiento e incluso agresividad.

Para la organización

- Sobre el rendimiento: Disminuye la cantidad y calidad del trabajo desarrollado
- El trabajo en grupo resulta imposible, falta al trabajo cada vez más, de forma justificada o no.
- Pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, intentaría cambiar de trabajo.

Para el núcleo familiar y social

- El entorno social padece las consecuencias de que se encuentra amargado, desmotivado, sin expectativas ni ganas de trabajar y posiblemente, con trastornos psiquiátricos.
- Problemas de aislamiento familiar

Para la sociedad

- Como consecuencia de la pérdida de fuerza de trabajo, de los costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

7.2.2.2.BURNOUT

El burnout, llamado también el síndrome de "estar quemado", es una manifestación del desgaste personal del trabajador quien se sume en un trastorno ansioso, como un resultado de la interacción permanente, diaria, entre el trabajo que realiza y sus especiales circunstancias que lo distinguen como persona.⁸



Ello trae como consecuencia que en el tiempo se produce en el hombre trabajador un desgaste que crea una gran insatisfacción con el trabajo realizado. Constituye un agotamiento en todos los niveles del yo interior, evidentemente de carácter psicológico y que ataca principalmente a aquellas profesiones que de algún modo se realizan en forma de ayuda o asistencia a otras personas.

Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg. La psicóloga social **Cristina Maslach**, 1976 estudió las respuestas emocionales de los profesionales, calificó a los afectados de "**Sobrecarga emocional**" o **síndrome del Burnout** (quemado).

Se presenta en los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana.

⁸ De las Cuevas., De la Fuente., Alvioni M. "Desgaste Profesional y Clima Laboral"

El género femenino sería el grupo más vulnerable, quizá en este caso de las doctoras y enfermeras por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar

Las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables

Se presenta en los dos primeros años de carrera profesional y sobre los 10 años de experiencia laboral.

- Psicosociales
- Conductual
- Emocional
- Ambiente Laboral Hostil
- El síndrome de burnout no es exclusivo de gerentes de empresas, sino que ataca también a deportistas de élite, así como a profesiones como enfermeras, médicos, profesores, etc. Especialmente las mujeres son víctimas de este síndrome, con más frecuencia que los hombres.

BURNOUT – Alteraciones

A. Psicosomáticos:

Fatiga crónica,

Frecuentes dolores de cabeza,

Problemas de sueño, dolores musculares, etc

Desórdenes gastrointestinales, Pérdida de peso,

B. Conductuales:

Absentismo laboral,

Abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, se fármacos, etc.),

Incapacidad para vivir de forma relajada,

Superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo,

Aumento de conductas violentas

C. Emocionales:

- Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo,
- Aburrimiento y actitud cínica,
- Impaciencia e irritabilidad,
- Sentimiento de omnipotencia,
- Desorientación, incapacidad de concentración

D. En ambiente laboral: Detrimiento de la capacidad de trabajo y de la calidad de los servicios que se presta a los clientes,

Aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes .Según los estudios de Freudemberger este síndrome sería **contagioso**, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado⁹

BURNOUT – Organización

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
- Falta de participación de los trabajadores

⁹ Freudemberger H. "Staff Burnout"

- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de estímulo esfuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

BURNOUT – Puesto de Trabajo

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el paciente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- Tareas inacabables que no tienen fin
- Poca autonomía de decisiones
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

BURNOUT – Relación personales

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con pacientes
- Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del SQT
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

Fases del proceso de burnout

- Fase inicial, de entusiasmo
- Fase de estancamiento
- Fase de frustración
- Fase de apatía
- Fase de quemado

Fase inicial, de entusiasmo

- Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas.
- No importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento

- No se cumplen las expectativas profesionales.

- Se empiezan a valorar los contra del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada.
- En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés).
- El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

Fase de frustración

- La frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo.
- El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo.

La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales

Fase de apatía

- Cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) distanciada y mecánica,
- Afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

Fase de quemado

- Colapso emocional y cognitivo,
- Consecuencias para la salud.
- Puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.
- Tiene carácter cíclico.

BURNOUT - Evaluación

Nivel organizativo

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.
- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.

Nivel interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo

Nivel individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje

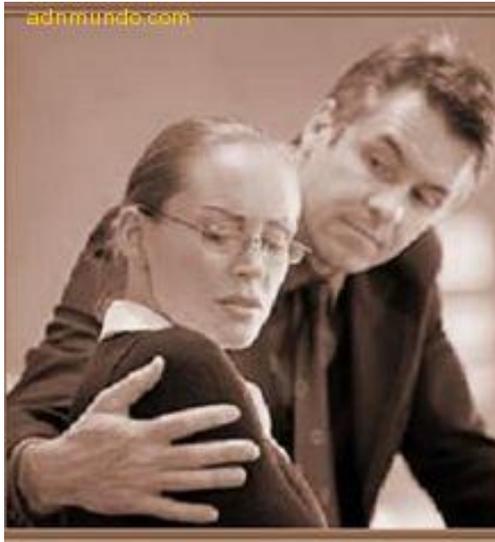
7.2.2.3.ACOSO SEXUAL

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que las mujeres con más probabilidad de ser acosadas son las viudas, separadas, divorciadas, mujeres que trabajan en trabajos predominantemente masculinos, mujeres recién ingresadas en la fuerza de trabajo y mujeres con contratos de empleo irregular.

Según estadísticas

- 3,3 % mujeres
- 1,3 % hombres

El contacto físico no deseado (conducta física de naturaleza sexual) puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.



La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual. ¹⁰

Consecuencias

- Depresión.
- Ansiedad.
- Fatiga.
- Estrés.
- Nervios.
- Falta de motivación.
- Baja autoestima.
- Problemas fisiológicos tales como dolores de estómago, de cabeza, náuseas, perturbación del sueño.

¹⁰ Gómez Burón “Acoso Moral en el Trabajo”

- Problemas vinculados con el trabajo: ausencia laboral, cambio de trabajo, disminución en la productividad.

¿Qué hacer en esta situación?

Es importante que cualquier persona que se encuentre en esta situación, manifieste y denuncie su inconformidad ante las autoridades de la empresa o ante el departamento de recursos humanos

Lamentablemente, la gente que se enfrenta al hostigamiento sexual en el trabajo prefiere guardar silencio antes de poner en riesgo su empleo. Esto en efecto, ocasiona que las personas acosadoras, sigan haciendo de las suyas sin tener un castigo alguno.

Es de gran importancia, que las personas que sean víctimas del acoso sexual no se sientan culpables por esta situación y que aprendan a alzar la voz a tiempo.

El acoso sexual es un ataque a la dignidad de cualquier persona y es una barrera para el buen funcionamiento de las relaciones laborales. Esta acción, es un riesgo laboral por lo que todas las empresas deberían generar políticas preventivas ante este delito.¹¹

7.2.2.4. ESTRÉS

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austríaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de

¹¹ Molina Cristóbal “Violencia Moral en el Trabajo”

peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".¹²



Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

CONCEPTO DEL ESTRÉS

Hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a

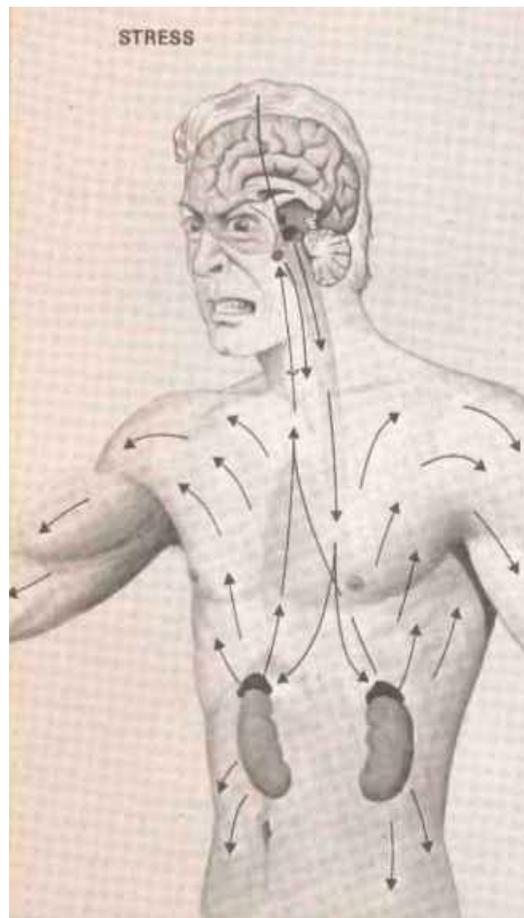
¹² Selye H. "A Syndrome Produced by diverse noxious agent".

todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.¹³

FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores.

Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.



¹³ Selye H. "A Syndrome Produced by diverse nocuous agent".

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

1)Reacción de Alarma:

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

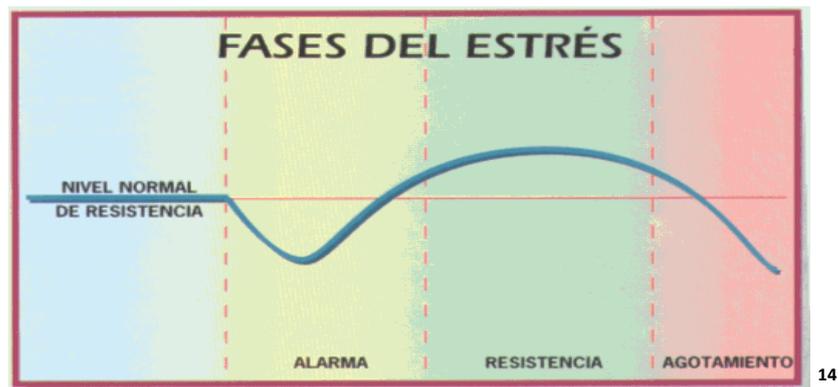
2) Estado de Resistencia:

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

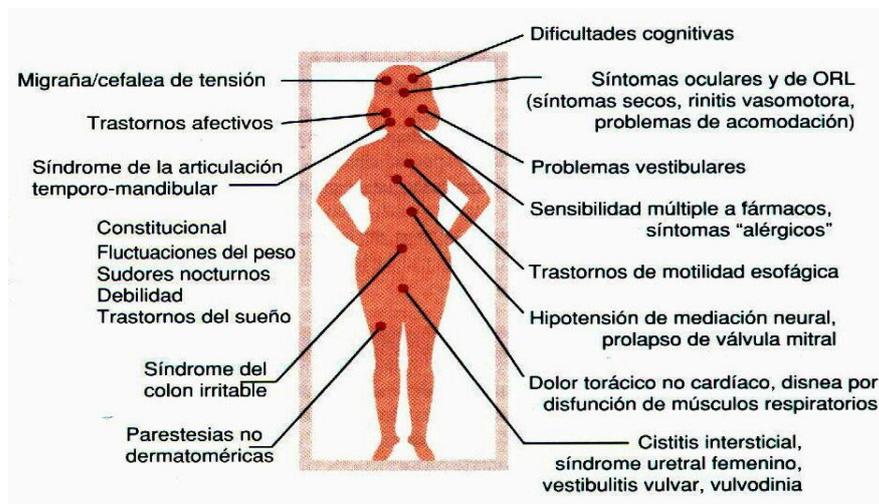
Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

3) Fase de Agotamiento:

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio



Lo que puede desencadenar diferentes patologías como:



¹⁴ Melgosa "Sin Estrés"

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

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 en relación con esa situación.

Los tipos de estrés laboral, existen dos tipos de estrés laboral:

1.- El episódico

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo

2.- El Crónico

Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

FUENTES DE ESTRÉS

a) Fuentes fisiológicas.

Son ellas las que pueden incluirse en el campo de las enfermedades en general, es decir, toda forma de trastorno que ataque los aspectos fisiológicos del trabajador incluyendo los producidos por accidentes y enfermedades.

b) Fuentes ambientales.

El lugar de trabajo es muy poco amigable. Ataca al trabajador con la estridencia de sus ruidos, molestias causadas por lugares de trabajo poco amplios para el número de trabajadores y usuarios, exigencias de adaptación a medios provocativos y angustiantes, etc.

c) Fuentes psicológicas.

Estas tienen que ver con la personalidad del trabajador y con su inteligencia emocional. También con la forma de enfrentar los retos laborales y responder a los estímulos que se dirigen contra el individuo obligándolo a tomar una decisión sea de respuesta o de negación. Es el caso de una sobrecarga de trabajo. Según las características personales el trabajador responderá positivamente reaccionando de una forma que le permita adecuarse a la situación. Otros en cambio entrarán en la desesperación y el agotamiento. Asimismo, existe una situación que es provocada por las relaciones interpersonales

ESTRESORES EN EL EQUIPO DE SALUD**Sobrecarga laboral:**

La sobrecarga en el trabajo ha sido identificada como una de las principales causas de estrés en las enfermeras, éstas perciben que su trabajo es físicamente agotador y que los turnos rotatorios les generan mayor estrés. La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. El trabajo nocturno y por turnos produce alteraciones en las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano, establecido a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida

social, conyugal y sexual. Los profesionales del equipo de salud que laboran en el turno nocturno presentan alteraciones digestivas.¹⁵

La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea como en la cantidad, tiene una relación directa entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedad coronaria. La sobrecarga de trabajo también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: consumo de alcohol, absentismo, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la tasa cardíaca y aumento de consumo de cigarrillos.

Contacto con el dolor y la muerte:

Los profesionales de la salud en general se suelen mostrar satisfechos con la atención a los pacientes, que es la parte esencial de la profesión. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, junto con el trato diario con los pacientes, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias

Conflictos con pacientes y sus familiares:

Con la implementación de la Ley 100 se ha ido construyendo una cultura de seguridad social, donde la salud es vista como un servicio público y un derecho irrenunciable de todos los habitantes del país; por tanto, cada vez el profesional se enfrenta a un usuario más informado, con mayor conciencia de sus derechos como ciudadano, más exigente y dispuesto a demandar legalmente. Esto genera temores y conflictos que son causantes de desgaste profesional en enfermería

Conflictos con los superiores:

La falta de apoyo de los superiores ha sido identificada como un estresor que tiene gran implicación en la salud de los profesionales de enfermería.

¹⁵ Escriba B., Cardenas E., "Estresores Laborales y Bienestar Psicológico"

Situaciones urgentes y graves:

Los profesionales debe tomar en muchas ocasiones decisiones rápidas que pueden comprometer el bienestar del paciente, generando elevados niveles de estrés; situaciones que se vivencian especialmente en los servicios críticos como: urgencias, UCI, sala de operaciones, donde las decisiones a menudo son irreversibles y comprometen la vida del paciente.

Carencias:

La insatisfacción con el trabajo es una situación que se presenta a menudo .La relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados de manera positiva, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. Igualmente, se ha encontrado la insatisfacción laboral como un factor relacionado con la salud de los profesionales.

Estrés emocional:

El cuidado del paciente crítico hace sentir al trabajador “desarmado” y lo lleva a adoptar conductas de huida y evitación, ya que la naturaleza de la enfermedad de sus pacientes le hace enfrentarse, en ocasiones, con el “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y, a la vez, lo sensibiliza ante la muerte. Son frecuentes los sentimientos de impotencia, soledad y frustración ante el hecho de que incluso unos buenos cuidados no aseguran una muerte digna.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Como señalábamos, el trabajo es una actividad orientada a un fin y, por lo tanto, organizada. En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o

puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados. Por ejemplo, si los tiempos están organizados de modo que por regla se trabaja de noche, aumenta el esfuerzo físico y mental, disminuye la capacidad del organismo para recuperarse de la exposición a agentes físicos, químicos o biológicos y aumenta la probabilidad de accidentes.

Jornada de trabajo

La cantidad de horas que se trabajan se relaciona de diversas formas con la salud:

- Una gran cantidad de horas trabajadas implica un tiempo prolongado de exposición a algún riesgo que esté presente en el lugar de trabajo (ruido, vibraciones y esfuerzo físico). Por ejemplo, un ambiente ruidoso puede ser interpretado por algunas personas como estimulante para desarrollar con energía la tarea, pero otras pueden considerarlo desestimulante, en tanto las desconcentra de su trabajo
- La cantidad de horas trabajadas le resta horas al tiempo de descanso. El descanso no sólo sirve para recuperarse del esfuerzo físico y de las pequeñas lesiones que se puedan producir en el trabajo, sino también para destinarlo a la vida familiar, a los intereses individuales, a las actividades sociales.

En muchas situaciones de trabajo el tiempo de descanso se ve acortado por los excesivos tiempos de traslado (faenas apartadas de centros urbanos, problemas de congestión de tránsito).

Ritmo de trabajo

Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable. Uno de los grandes cambios que sufrió el trabajo moderno durante los siglos XIX y XX fue la estandarización del tiempo de trabajo. Significó la exigencia de una velocidad determinada con anterioridad, suponiendo la existencia de trabajadores ideales a los cuales se debe equiparar. Se dejan de considerar las diferencias individuales de velocidad en la realización de tareas.

Los ritmos intensos producen mayor demanda de esfuerzo físico y mental, por lo tanto, fatiga y riesgo de accidentes, además de insatisfacción. A la larga, pueden ser improductivos. Desde distintas perspectivas, han surgido propuestas para modificar las formas de planificar el ritmo de trabajo. Un ritmo intenso se puede moderar con pausas adecuadas. Es más favorable un ritmo de trabajo que respeta la capacidad individual y la autonomía para su regulación, aunque en la práctica esto es difícil de alcanzar. Las formas de salario que dependen de una cantidad producida por unidad de tiempo, por lo general imponen ritmos forzados intensos.

7.2.3...EL ESTRÉS Y EL AGOTAMIENTO, Y SUS IMPLICACIONES EN EL MEDIO AMBIENTE_DE TRABAJO

Para relacionar el estrés con el trabajo, es preciso definir este término. El estrés supone una interacción entre la persona y el medio ambiente de trabajo. "Existe potencial de estrés cuando una situación del entorno se percibe como una demanda que amenaza superar las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla"²

El agotamiento es una forma de estrés. Es un proceso definido como una sensación de deterioro y cansancio progresivo con eventual pérdida completa de energía. También va acompañado a menudo por una falta de motivación, un sentimiento que sugiere "ya basta, no más"

Muchas veces no es percibido por la persona más afectada, que es la última en creer que el proceso se está produciendo.

Los síntomas del agotamiento se manifiestan a nivel físico como alteraciones del sueño, fatiga excesiva, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, distintos procesos cutáneos o dolores cardíacos vagos inexplicables.

Los cambios mentales y del comportamiento son más sutiles. "El agotamiento se manifiesta a menudo por una facilidad para la irritación, problemas sexuales (p. ej., impotencia, frigidez), empeño en encontrar defectos e ira.

Otros signos afectivos y del estado de ánimo pueden ser pérdida de la confianza en sí mismo y menor autoestima depresión, grandes oscilaciones del estado de ánimo e incapacidad para concentrarse o prestar atención. A lo largo del tiempo, la persona contenta se hace malhumorada, la afectiva se vuelve silenciosa y distante y el optimista se convierte en pesimista.

Ninguna discusión sobre el agotamiento estaría completa sin una breve referencia al cambiante sistema familia-trabajo. "Las familias pugnan por sobrevivir en un mundo cada vez más complejo".¹⁶

Al mismo tiempo, los papeles de la mujer en el mundo laboral son cada vez más. Además del cambiante papel de varones y mujeres, la conservación de dos fuentes de ingresos obliga a veces a efectuar cambios en la vida cotidiana, como mudarse para ocupar un puesto de trabajo, desplazarse diariamente a larga distancia o vivir en lugares distintos.

Para reducir el agotamiento y el estrés a nivel individual, pueden ofrecerse las siguientes soluciones:

- Aprende a equilibrar tu vida
- Comparte tus pensamientos y comunica tus preocupaciones
- Limita el consumo de alcohol
- Aprende a establecer prioridades
- Desarrolla intereses ajenos al trabajo
- Haz trabajo voluntario
- Reconsidera tu necesidad de perfeccionismo
- Aprende a delegar y a pedir ayuda
- Tómate tiempo libre

Haz ejercicio y sigue una alimentación nutritiva

¹⁶ José María de la Poza, "Seguridad e higiene profesional"

ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

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.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".¹⁷

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

¹⁷ Peiró J.M. "Control del Estrés Laboral"

PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias"¹⁸

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse criterios organizacionales y personales.¹⁹

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

COMO SUPERAR EL ESTRÉS

Lo primero que hay que dejar claro es que no existe una fórmula mágica que haga que se elimine el estrés de forma inmediata y radical, sino que cada persona tiene que adaptar su propia forma de combatirlo.

¹⁸ Santos J.A. Manual Motivación y Adaptación Ocupacional"

¹⁹ Villalobos "Efectos y Manejo del Estrés"

Para evitar el estrés laboral es importante que planifiques tus actividades, que no dejes lugar a la improvisación ni a la acumulación de tareas. Cuando tienes muchas cosas que hacer y poco tiempo, la situación te suele desbordar y comienza la ansiedad, los nervios y el maldito estrés.

Tampoco es bueno que acumules más responsabilidad de la que tu puesto de trabajo necesita. Piensa que cuanto más responsabilidad tengas, más estrés y presiones se generarán, todo ello perjudicando a tu propia salud. Aprende a conocer tus límites y no quieras abarcar más de lo que tu organismo puede sostener.

Del mismo modo, para evitar el estrés laboral debes marcarte metas y objetivos alcanzables, nada de utopías ni proyectos faraónicos, que no hagan más que entorpecer tu bienestar. Hay personas que no son capaces de decir “no”; por ello, se acumulan más cargas a su trabajo. Es importante saber decir “no” y saber lo que cada uno puede hacer.

Por supuesto, tienes que dormir para estar descansado y evitar el estrés laboral. El sueño es fundamental para afrontar el día con garantías. El problema es que muchas veces la propia tensión y presión no te dejan dormir; esto hay que solucionarlo, ya que la falta de sueño también puede ocasionar estrés, y todo es una bola de nieve que se acumula y que te afecta a ti.

Siempre te queda la opción de acudir a un médico para que te ayude y te ponga un tratamiento.

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

- - Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.
- - Técnicas de relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.

- Técnicas de auto hipnosis: Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos de sueño.
- - Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- - Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- - Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.
- - Técnicas de afrontamiento de problemas: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.
- - Técnica de afrontamiento asertivo: Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN



Un sencillo ejercicio para ayudarte a relajarte después del trabajo, algún acontecimiento estresante, etc.

Esto es lo que debes hacer:

- Ponte ropa muy cómoda y descázate.
- Deshazte de todas las joyas y si llevas el pelo recogido suéltalo. Después y muy suave haz unos cuantos movimientos giratorios lentos con los pies, con las manos y con la cabeza.
- Ten especial cuidado con la cabeza y si tienes problemas cervicales no lo hagas. Y a la vez que los haces ve respirando profundamente.
- Después tumbate en la cama, el sofá, una tumbona, ... y apaga la luz.
- Si quieres puedes tener una luz blanca encendida y música relajante puesta.
- Ten todo el cuerpo estirado boca arriba y lo más cómodo posible.
- Respira despacio, pero a gusto.
- Entonces empieza a imaginar un cielo azul maravilloso, sin una nube.
- Durante un ratito recuerda el olor y sensación del aire cuando el cielo está despejado. Recuerda lo a gusto que te sientes ante un día así.
- Después a ese cielo dibújale en la mente un inmenso y profundo océano azul.
Observa detenidamente que está en calma y que puedes oír las suaves olas.
- Siente la profundidad y serenidad de ese mar durante otro ratito.
- Después a ese cielo maravilloso y a ese sereno y profundo mar añádele un bello sol amaneciendo.
- Inúndate de la sensación de frescura y renovación que nos transmite el amanecer todos y cada uno de los días de nuestra vida.
- Y durante un ratito disfruta de él.
- Por último introdúctete a ti en la imagen encima de una verde hierba. Siente el frescor y relajación que te transmite y disfruta de ella otro ratito.

- Para finalizar hazte con una visualización del conjunto y durante varios minutos disfruta de la serenidad que te aporta hasta que te sientas completamente relajado.²⁰

TÉCNICA RESPIRATORIA

En principio, respirar correctamente puede ser el arma más útil para combatir las preocupaciones y agobios a los que te ves sometidos diariamente. Para ello te proponemos cinco sencillos y relajantes ejercicios respiratorios que te ayudarán a mejorar la ventilación pulmonar y el funcionamiento de los órganos corporales. Debes realizar diariamente cada ejercicio dos o tres veces al levantarte para iniciar con vigor la jornada. Y lo que es más importante, te ayudarán a respirar mejor.

1. Acostado boca arriba, con las piernas flexionadas y las manos sobre el pecho, inspira profundamente por la nariz sin ensanchar el pecho, distendiendo al máximo el abdomen.

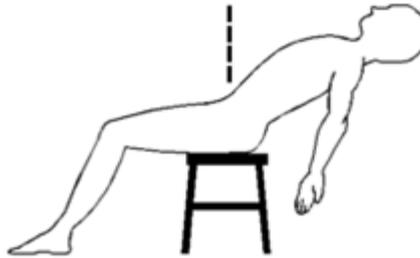


2. Sentado como en la ilustración, realiza un giro lateral de tronco y cabeza, extendiendo un brazo en la misma dirección y sitúa el otro en la parte media del extendido. Debes expulsar el aire al girar e inspirarlo al volver a la posición inicial.

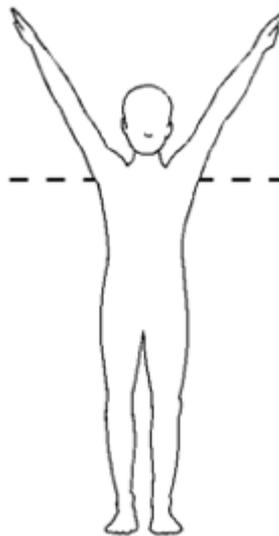


²⁰ http://www.formarse.com/ejercicios_relajación.htm.

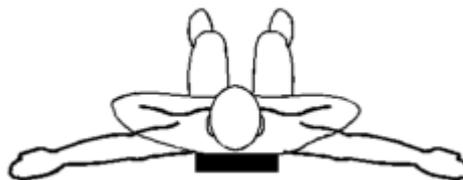
3. Sentado en un banco, con los pies apoyados en el suelo, inspira mientras te inclinas hacia atrás, con los brazos y palmas hacia afuera. Espira despacio



4.-De pie con los brazos extendidos literalmente, inspira elevándolos hasta que formen un ángulo de 40 grados. Al expulsar el aire vuelve a la posición original



5. Acuéstate sobre un banco pequeño, con los brazos extendidos a lo largo del cuerpo. Inspira mientras extiendes un brazo lateralmente y tratas de tocar el suelo con las yemas de los dedos. Al espirar vuelve a colocar el brazo pegado al cuerpo.²¹



²¹ http://www.formarse.com/ejercicios_respiratorios.htm.

TÉCNICA DE AUTO HIPNOSIS



1. Busca un lugar tranquilo y sin distracciones y ponte en una posición cómoda (pero no tanto como para dormirte).
2. Para cada sesión de auto hipnosis, decide un objetivo y exprésalo en una frase positiva. Por ejemplo, "voy a finalizar mis tareas a tiempo", en vez de "voy a dejar de ser un postergador". Es decir, expresa lo que quieres hacer o ser, no lo que quieres dejar de hacer o ser.
3. Comienza a respirar profundamente, expandiendo tu abdomen al inhalar (en vez de levantar tus hombros). Imagina que te relajas y expulsas, con tu respiración, todo el estrés que tienes. Siente el oxígeno llegar a todas las células de tu cuerpo y atravesar tus miembros hasta los dedos.
4. Imagina una escena que te resulte relajante (como estar en una playa tranquila) y adéntrate todo lo que puedas en ella. Luego imagina que bajas una escalera (si no te gusta la escalera sustitúyela por alguna otra cosa, como un camino que desciende), que la vas bajando cada vez más, cada vez más profundo
- 5.- Cuando estés totalmente relajado/a, empieza a repetir la frase que elegiste al principio de la sesión. Puedes visualizar las palabras en tu mente o visualizar el resultado final; por ejemplo, verte a ti mismo/a acabando tus tareas a tiempo y sintiéndote bien por ello.

8.- DISEÑO METODOLÓGICO

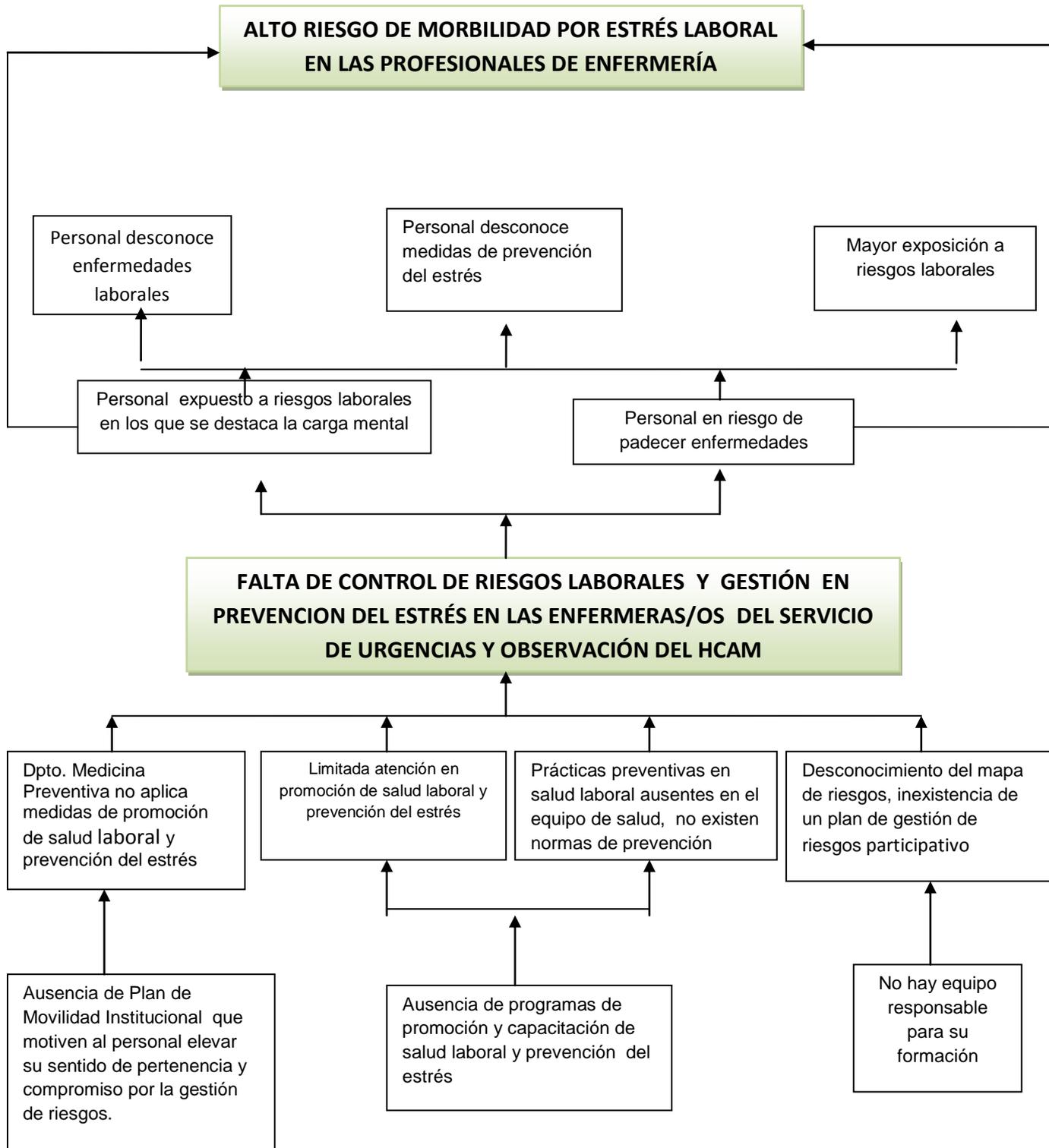
8.1 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

GRUPOS Y/O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSO Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
<p>Departamento de Medicina Preventiva del Hospital Carlos Andrade Marín</p>	<p>Mejorar la gestión de riesgos de los profesionales y trabajadores del servicio de urgencias del Hospital Carlos Andrade Marín</p>	<p>MANDATOS</p> <p>Desarrollar la visión y misión de la medicina preventiva.</p> <p>RECURSOS</p> <p>Técnicos – mapa de riesgos</p> <p>herramientas de la gestión de riesgos, elaboración de manual de prevención</p>	<p>-El departamento de Medicina Preventiva trabaja en morbilidad en un 47.82% y en seguimiento a exposiciones de riesgos en solo 4.34%.</p> <p>-Destacándose que un 10% nunca ha sido sujeto de atención por ninguna causa. Mientras que el</p> <p>-El 36,9% se le ha realizado un control médico y psicológico por primera vez.</p> <p>-Limitada ejecución de programas de promoción de la salud y atención</p>

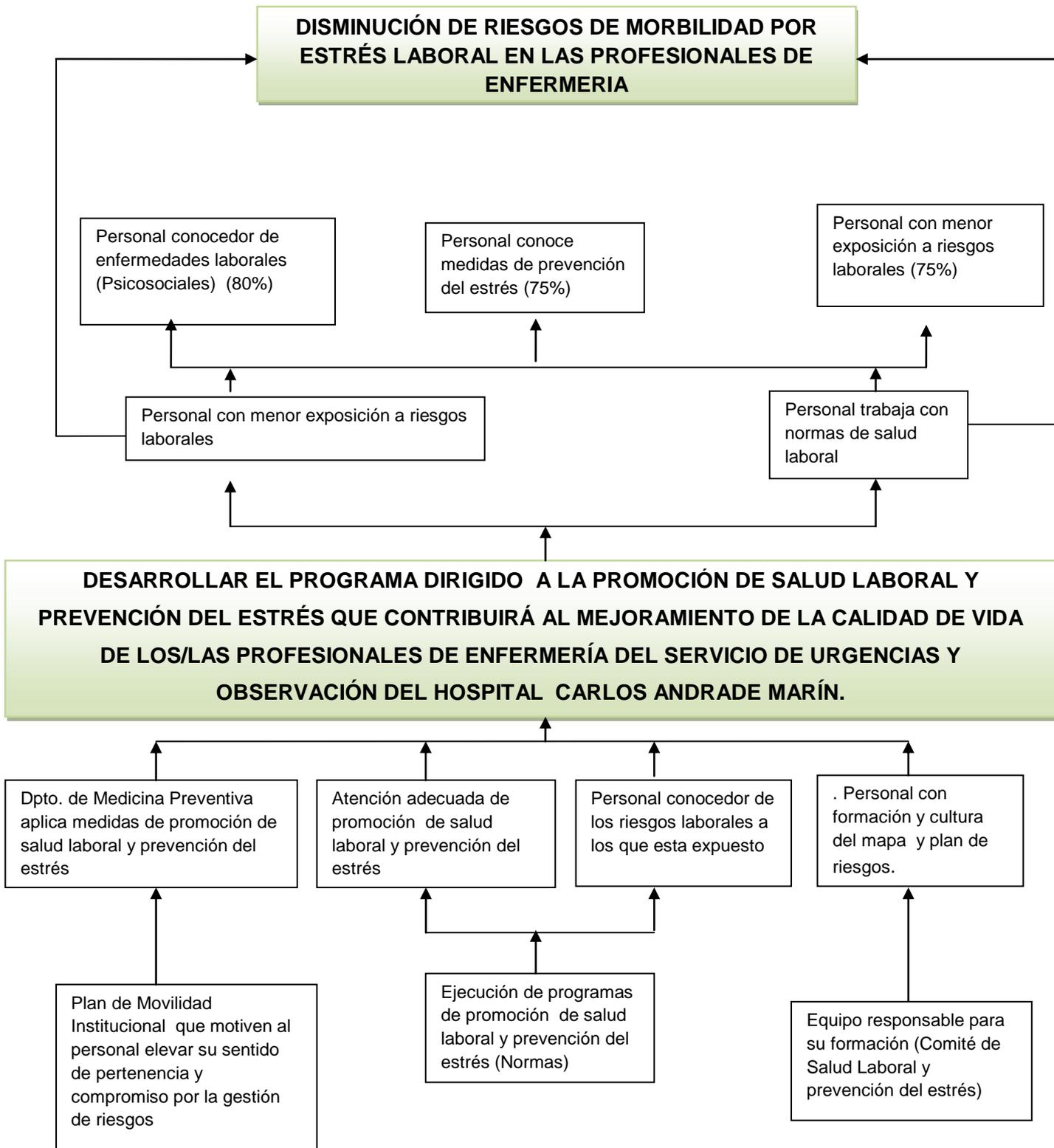
			<p>preventiva al personal.</p> <p>-Falta de capacitación continua. Congruente con el hallazgo anterior solo el 12% ha sido parte de plan de normas de riesgos pero referido a riesgos <u>naturales</u> no ha riesgos laborales.</p> <p>-Desarrollo de Gestión Laboral a nivel Institucional un 95% percibe que no existe.</p>
Personal de Enfermeras	Trabajar en un ambiente saludable en donde exista una gestión de riesgos que involucre a los usuarios internos para minimizar la exposición a riesgos psicosociales	<p>MANDATO</p> <p>Participación responsable y comprometida del personal para implementar el mapa de riesgos, la gestión para conformar un comité de prevención psicosocial</p>	<p>-Exposición a riesgos en forma global que van de los físicos, biológicos a los psicológicos en el se cuenta el estrés siendo estos últimos los expresados en mayor porcentaje.</p> <p>-Más de las dos terceras partes de los recursos humanos-enfermeras no conocen sobre el mapa de riesgos; herramienta que sirve para la gestión en</p>

		<p>RECURSOS</p> <p>Asignar tiempo para la capacitación y desarrollo de las herramientas señaladas de manera participativa</p>	este campo
Maestrante en Gerencia de Salud de la UTP	Contribuir a que el personal de enfermería ejecute medidas de promoción de la salud y prevención del estrés para mejorar la calidad de vida	<p>MANDATO</p> <p>Desarrollo del proyecto que contribuya a mejorar salud laboral y prevenir el estrés.</p> <p>RECURSOS</p> <p>Humanos</p> <p>Financiero</p>	<p>-El personal expresa fortalezas como:</p> <p>El 100% expresan voluntad de participar en capacitación en el eje de riesgos psicosociales</p>

8.2. ARBOL DE PROBLEMAS



8.3. ARBOL DE OBJETIVOS



8.4. MATRIZ DE MARCO LOGICO

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Contribuir a la disminución de estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los/las profesionales de enfermería</p>	<p>Participación de los actores</p> <p>Elaboración de las herramientas de gestión</p>	<p>Participación del 70% del personal de enfermería</p> <p>Respaldo Institucional a través del departamento de docencia y enfermería de la Institución</p>	<p>Compromiso del trabajador y de la institución por lo que el trabajo conjunto garantiza las metas establecidas.</p> <p>Fortalecimiento de los procesos de trabajo.</p>
<p>PROPOSITO</p>			
<p>Desarrollar el programa dirigido a la promoción de salud laboral y prevención del estrés que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de los/las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y</p>	<p>Trabajo participativo con las profesionales de enfermería personal en medidas preventivas</p>	<p>Mapa de riesgos</p> <p>Manual de Salud Laboral y prevención del estrés</p> <p>Formación de un Comité</p>	<p>Fortalece las prácticas y condiciones de trabajo seguro</p>

Observación del Hospital Carlos Andrade Marín			
RESULTADOS			
R1: Proyecto socializado e institucionalizado en el Servicio de Urgencia y observación del HCAM.	Socialización a autoridades y usuarios internos	Lista de participantes a la reunión de socialización y acta de compromiso con autoridades	Colaboración de los actores que asegura el desarrollo del proyecto.
R2. Enfermeras capacitadas en riesgos laborales (Estrés), para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables – CAP.	80% de enfermeras capacitadas	Programa educativo: eje temático Promoción y Prevención del Estrés laboral	Motivar y comprometer a las profesionales en prácticas de promoción y prevención de riesgos laborales
R3. Profesionales de enfermería caracterizadas con perfil de riesgo Psicosocial en Servicio de Urgencias y Observación del HCAM.	Ponderación de la presencia de estrés y burnout en el grupo diana	Encuesta estandarizada MASLACH Aplicación y Tabulación de la encuesta	Conocimiento de la magnitud del problema que permita ser objetivo y se adopte medidas de control

<p>R4. Mapa de riesgos levantado en forma grupal para concienciar la existencia de los riesgos en el personal específicamente la carga mental que origina estrés.</p>	<p>Participación del 80% de enfermeras</p>	<p>Nómina de participantes</p> <p>Mapa de riesgos que incorporado la carga mental</p> <p>Exhibición en el servicio</p>	<p>La concienciación sobre los riesgos laborales, relacionada a carga mental,</p>
<p>R5. Manual de para el control de riesgos laborales y Prevención del estrés, elaborado y socializado</p>	<p>100% de las profesionales reciben material bibliográfico</p>	<p>Copias del documento escrito</p>	<p>Personal utiliza el manual como apoyo en sus actividades laborales.</p>
<p>R6. Conformado y Funcionando el Comité de de salud laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y Observación del HCAM</p>	<p>El 80% de las profesionales intervienen en la capacitación, evaluación y control</p>	<p>Nómina de participantes</p> <p>Formación de directiva y compromiso de trabajo</p>	<p>Promover en las profesionales la educación continua como herramienta básica para desarrollar acciones de promoción y de prevención</p>
<p>R7. Proyecto Evaluado</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de cada resultado</p>	<p>Encuesta de opinión.</p>	<p>Personal comprometido a los procesos para un mejoramiento continuo</p>

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO
R1: Proyecto socializado e institucionalizado en el Servicio de Urgencia y observación del HCAM.			
1.1 Planificación de la Socialización e institucionalización del proyecto	Maestrante	Marzo 2010	100 USD
1.2 Ejecución de la reunión y firma de acuerdos de colaboración.	Maestrante, coordinadora enfermería y personal del servicio	Abril 2010	
R2. Enfermeras capacitadas en riesgos laborales (Estrés), para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables – CAP.			
2.1 Planificación del Programa Educativo con el eje temático Promoción y Prevención del Estrés laboral	Maestrante	Mayo 2010	800 USD
2.2 Difusión del Curso en el grupo diana	Coordinación de la Unidad de Enfermería Maestrante	Mayo 2010	
2.3 Ejecución del Curso taller Promoción de salud laboral y prevención del estrés	Facilitadores Personal invitado Maestrante	Mayo 2010	
2.4 Evaluación y análisis de los resultados	Coordinadora de la unidad de Enfermería Departamento de docencia Maestranes	Mayo 2010	

R3. Profesionales de enfermería caracterizadas con perfil de riesgo Psicosocial en Servicio de Urgencias y Observación del HCAM.			
3.1 Elección del instrumento estandarizado para ponderar el estrés en el grupo diana	Maestrante,	Mayo 2010	50 USD
3.2 Aplicación del instrumento Maslach	Maestrante, Personal de enfermería del servicio	Mayo 2010	
3.3 Tabulación, interpretación y sistematización de la información	Maestrante	Mayo 2010	
R4 Mapa de riesgos levantado en forma grupal para concienciar la existencia de los riesgos en el personal específicamente la carga mental que origina estrés.			
4.1 Planificación del taller para levantar el mapa de riesgos identificando la carga mental	Maestrante Coordinadora de docencia	Junio 2010	120 USD
4.2 Realización del taller con el grupo de enfermeras	Maestrante Coordinadora de docencia Personal de enfermería del servicio	Junio 2010	
4.3.6 Plenaria y sistematización	Maestrante, Personal de enfermería del servicio	Junio 2010	

4.4 Evaluación al taller	Maestrante, Coordinadora de docencia Coordinadora general	Junio 2010	
R5. Manual del Control de Riesgos y Prevención del estrés, elaborado y socializado			
5.1 Revisión bibliográfica de riesgos Laborales	Maestrante	Junio 2010	200 USD
5.2 Diseño y elaboración del manual	Maestrante, Personal de enfermería del servicio	Junio 2010	
5.3 Entrega del manual a las profesionales de enfermería del Servicio	Maestrante		
R6. Conformado y Funcionando el Comité de de salud laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y Observación del HCAM			
6.1 Reunión de las profesionales del Servicio	Personal de enfermería del servicio Maestrante	Julio 2010	50 USD
6.2 Elección de la directiva del Comité	Personal del servicio Maestrante	Julio 2010	

R7:Proyecto Evaluado			
7.1 Diseño de un plan de evaluación del proyecto.	Maestrante Personal de enfermería del servicio	Julio 2010	20 USD
7.2 Aplicación del instrumento de evaluación	Maestrante Personal de enfermería del servicio	Julio 2010	
7.3 Retroalimentar durante la ejecución del proyecto	Maestrante Personal de enfermería del servicio	Julio 2010	
TOTAL			1340 USD

9.-RESULTADOS

RESULTADO N° 1

Proyecto socializado e institucionalizado en el Servicio de Urgencia y observación del HCAM.

PRODUCTO

Plan de socialización e institucionalización del proyecto

INTRODUCCION

La difusión del proyecto fue la base para tener el apoyo de las autoridades en la implementación del programa de Promoción de salud laboral y prevención del estrés dirigido a las enfermeras/os del Servicio de Urgencias Observación del HCAM. De esta manera se logro la participación activa y propositiva de todos los involucrados durante la presentación del proyecto.

OBJETIVO

Difundir el proyecto para lograr su aceptación y compromiso de todos y cada uno de los involucrados.

METODOLOGIA

La difusión del proyecto se realizo en forma personalizada con las autoridades y colaboradores del servicio, se programó la reunión el 14 de Abril del 2010 a las 8 am. Hasta las 9:30, en la sala de reuniones del Servicio de Urgencias y Observación

Se explico la finalidad del proyecto y se solicito el compromiso para llevar a cabo el proyecto, además se presentaron los resultados obtenidos en la línea de base.

Nota.- Lista de asistentes (Anexo 3)

AGENDA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO

ACTIVIDADES	RESPONZABLES	FECHA	PARTICIPANTES
Gestión para realizar la socialización del proyecto	Maestrante	3 de Abril 2010	Maestrante Directivos institucionales
Reunión con los directivos y personal del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM	Maestrante	14 de Abril 2010	Maestrante Directivos institucionales Personal del servicio
Presentación de la socialización del proyecto	Maestrante	14 de Abril 2010	Maestrante Directivos institucionales Personal del servicio
Evaluación de la propuesta de acción	Maestranter Directivos institucionales Personal del servicio	14 de Abril 2010	Maestrante Directivos institucionales Personal del servicio

ACTA DE COMPROMISO

En la ciudad de Quito el 14 de abril del 2010 comparecen a la celebración de la presente acta de compromiso de apoyo y participación las autoridades del Hospital "Carlos Andrade Marín". Dr. Gonzalo Salgado Director técnico de docencia, Dr. Carlos Moscoso Jefe del Departamento de Urgencias, Dr. Guillermo Barragán Jefe Servicio

de Urgencias, Lic. Fanny Santacruz coordinadora de la Unidad de Enfermería, Lic. Olga Cárdenas coordinadora de docente de enfermería, Lic. Lidia Delgado supervisora del Servicio de Urgencias, Lic. Alexandra Salcedo ejecutora del proyecto, en calidad de maestrante. Bajo los siguientes acuerdos:

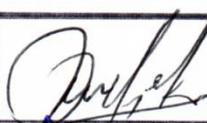
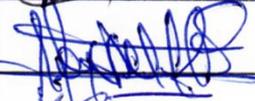
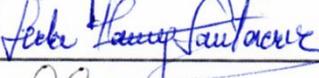
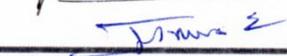
Lic. Alexandra Salcedo Maestrante de la Universidad Técnica de Loja Escuela de Medicina modalidad abierta y a distancia. Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local; dentro del programa de estudio de la Universidad debe ejecutar el proyecto de acción titulado Programa de Promoción de Salud Laboral y Prevención del Estrés dirigido a Enfermeras/os del Servicio de Urgencias y Observación del Hospital “Carlos Andrade Marín” que se realizará en el presente año.

Con lo expuesto anteriormente la Maestrante ha realizado las coordinaciones respectivas, ha elaborado un cronograma de actividades para la ejecución del proyecto. Dentro del cual se pretende realizar los siguientes componentes: A) Capacitar a las enfermeras sobre el riesgo laboral el estrés (carga mental), para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables – CAP. B) Caracterizar el perfil de riesgo psicosocial en las profesionales de enfermería, del Servicio de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín. C) Levantar el mapa de riesgos del servicio en forma grupal para concienciar la existencia de los riesgos en el personal dando importancia a la carga mental que origina estrés. D) Elaborar un manual de Control de riesgos Laborales y prevención del estrés en el Servicio, que conciente en las profesionales acciones para laborar en un ambiente sano y seguro. E) Formar un Comité de salud laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y Observación, que incentive la prevención y de los riesgos laborales específicamente estrés. F) Evaluar el proyecto.

Los directivos institucionales se comprometen para con la maestrante a cumplir las siguientes acciones: A) Apertura incondicional durante el diseño, ejecución y evaluación del proyecto, B) facilitar los recursos humanos, económicos y tecnológicos, C) Monitoreo y control del cronograma del trabajo.

Las partes declaran que están de acuerdo con lo mencionado, sin reserva alguna y para constancia firman a continuación.

APOYO Y PARTICIPACION

Dr. Gonzalo Sasigado	Director Técnico Docencia	
Ing. Alex Ulloa	Coordinador Administrativo Docencia	
Dr. Carlos Moscoso	Jefe Departamento de Urgencias	
Dr. Guillermo Barragán	Jefe de Servicio de Urgencias	
Lic. Fanny Santacruz	Coordinadora de la Unidad Enfermería	
Lic. Olga Cárdenas	Coordinadora Docente Enfermería	
Lic. Lidia Delgado	Supervisora de Enfermería Urgencias	

CONCLUSIONES

- Con la socialización del proyecto se demuestra la necesidad de realizar el Programa de Promoción de Salud Laboral y Prevención del Estrés dirigido las enfermeras/os del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM, las autoridades y el personal de enfermería se motivaron y expresaron su total apoyo al proyecto y otorgaron la debida certificación por escrito.
- La socialización fue valiosa porque nos permitió conocer con que recursos financieros, materiales y humanos contamos. El Departamento de docencia y la Unidad de Enfermería participaron activamente y se comprometieron en dar las facilidades requeridas para la ejecución del proyecto

RESULTADO N° 2

Enfermeras capacitadas en riesgos laborales (Estrés), para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables – CAP.

PRODUCTO

Programa de Capacitación con el eje temático “Riesgo Salud Laboral y Prevención del Estrés”.

INTRODUCCIÓN

En la época contemporánea encontramos a las personas sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas, aún más al referirse al género femenino que en la actualidad cumple cabalmente diferentes roles.

En el caso de las enfermeras, como una de las profesiones sanitarias ejercida fundamentalmente por mujeres, es un caso típico de personas sometidas a estrés, ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde el mismo se ejerce, de las relaciones con los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, etc., conjugado todo ello con su vida particular.

En el Servicio y Observación del HCAM, se detectó evidencias de afectación de problemas de salud relacionadas al estrés, así un hallazgo con un porcentaje significativo fue la cefalea con un 37% sin quitar importancia a sintomatología de nerviosismo, tensión, aburrimiento y molestias gástricas; que reportan relación con la carga mental.

Por las características laborales es necesario preparar y capacitar al profesional de enfermería para afrontar todas las exigencias de su vida familiar, laboral y por ende el estrés que tales tensiones generan. Los talentos humanos capacitados son agentes de cambio motivados y con entidad institucional; constituyendo pilares que hace posible

una unidad de salud eficiente y con altos niveles de satisfacción. Por tanto trabajadores que sean capaces de asumir sus roles y responsabilidades..

OBJETIVO GENERAL

Capacitar al personal de Enfermería del Servicio de Urgencias y Observación en salud laboral - prevención del estrés

OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Aportar con conocimientos básicos que propicien un mejor entorno laboral sin carga mental, en beneficio del de los usuarios internos y externos.
- Promover un esfuerzo integral entre los trabajadores de la salud y las autoridades de la institución que permitan, para disminuir las enfermedades laborales y prevenir el estrés.

METODOLOGÍA

El curso se desarrolló en forma presencial, exposiciones, talleres, trabajos prácticos, que permitieron cumplir con los objetivos del programa educativo. Se contó con el participación de 94% de la población objetivo que fue el personal de enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación, (se adjunta lista de asistentes en anexos) se lo ejecutó en el Salón Auditorio del Servicio de Diálisis del HCAM.

Se contó con el apoyo de la Subdirección de Riesgos del Trabajo, con docentes especialistas en el tema .Además con la colaboración de otros profesionales con formación académica en Seguridad y Salud Ocupacional, miembros del Equipo de Salud del HCAM y de la Escuela de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador.

Nota.- Lista de Asistentes (Anexo 4)

AGENDA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	PARTICIPANTE	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Programa educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Enfermería Coordinadora de docencia Comité de educación del servicio. Maestrante 	Maestrante	Mayo 2010
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Curso-Taller riesgos laborales prevención del estrés 	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades de la institución Personal de enfermeras del servicio Facilitadores invitados Maestrante 	Maestrante	Del 14 al 16 de Junio.
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la capacitación desarrollada 	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades de la institución Personal de enfermeras del servicio Maestrante 	Maestrante	Junio 2010

PROGRAMA EDUCATIVO

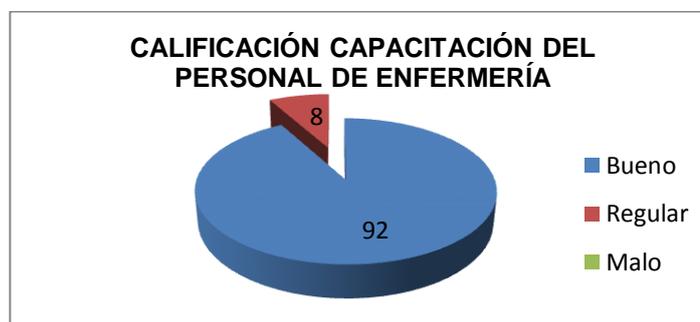
TEMAS	GRUPO BENEFICIARIO	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> Control de Riesgos laborales 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Exposición - Taller	Ing. Víctor Hugo Romero.
<ul style="list-style-type: none"> Ambiente laboral en el Profesional de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Exposición	Lic. Alexandra Salcedo
<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en el Trabajo Hospitalario 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Taller	Mag. Geovana Segovia
<ul style="list-style-type: none"> Riesgos laborales áreas críticas 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Mesa Redonda	MODERADORA Mag. Geovana Segovia PARTICIPANTES Dr. Leonardo Oña Lic. Margarita Tapia Lic. Alexandra Salcedo

<ul style="list-style-type: none"> Factores de Riesgo intra hospitalarios 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Exposición-taller.	Dra. Patricia Torres Facilitadora - Riesgos de Trabajo del IESS
<ul style="list-style-type: none"> Medicina Preventiva importancia e impacto en la salud laboral. Elaboración del Mapa de riesgos enfocado a la carga mental 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Exposición - Taller	Ing. Víctor Hugo Romero.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Enfermería en Salud Laboral 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Exposición	Lic. Martha Benavides Facilitadora - Riesgos de Trabajo del IESS
<ul style="list-style-type: none"> Factores de Riesgo Psicosociales en el Equipo de salud 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Taller	Dr. Leonardo Oña Magister en Salud laboral
<ul style="list-style-type: none"> Que es el estrés? Como 	Personal de enfermería del	Exposición	Dra. Patricia Torres Facilitadora

reconocerlo, evaluarlo y controlarlo en el contexto personal y colectivo.	servicio de urgencias y observación		- Riesgos de Trabajo del IESS
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del instrumento según Maslach 	Personal de enfermería del servicio de urgencias y observación	Taller.	Lic. Alexandra Salcedo

EVALUACIÓN.- Se aplicará una encuesta de opinión a las asistentes al curso-taller (Anexo 5)

GRÁFICO N° 14



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANÁLISIS: El 92% califica el programa educativo como bueno, solo el 8% lo califica de regular lo que demuestra que el curso tuvo una buena aceptación.

GRAFICO N° 15

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANÁLISIS

Como se observa en la tabla N° 14 y gráfico N° 15 el 92% el nivel de satisfacción es alto en relación a los temas presentados. Este hallazgo evidencia que la capacitación contribuyó al logro del objetivo de esta intervención empoderando al grupo de trabajadores de los factores de riesgo y minimizar el estrés laboral.

GRAFICO N° 16

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANÁLISIS

De acuerdo a la encuesta realizada como se observa en la tabla N° y gráfico N° el 94% considera que los temas impartidos si aportaron para generar mayor responsabilidad, minimizar los riesgos laborales y disponer de un lugar de trabajo saludable y seguro

CONCLUSIONES

- La temática abordada en el curso – taller fue impartida de acuerdo a las necesidades más sentidas del personal en cuanto al riesgos de trabajo y carga mental dentro del ambiente hospitalario, contempló el desarrollo de talleres que permitió trabajar la parte emocional y tomar la decisión de transformar sus falencias en actitudes positivas en beneficio propio, de la familia y la comunidad usuaria.
- Permitted promocionar la salud y seguridad ocupacional en el sitio de trabajo para incrementar la conciencia e interés del usuario interno
- La colaboración de personas expertas en el tema y el apoyo de la Subdirección de Riesgos de Trabajo del IESS dio realce al evento y logró cubrir las expectativas de las asistentes.
- Todos los expositores se apoyaron de programas modernos y desarrollaron todas sus habilidades para llegar a su público.

RESULTADO N° 3

Profesionales de enfermería caracterizadas con perfil de riesgo Psicosocial en Servicio de Urgencias y Observación del HCAM.

PRODUCTO

Aplicación, Tabulación y evaluación de la encuesta estandarizada de Maslach

INTRODUCCIÓN

El mundo actual caracterizado por un avance tecnológico constante, obliga a la sociedad a superar obstáculos, empleando gran parte de nuestro tiempo al trabajo, cuyo interés central es la parte material, la mejora económica, el éxito, la competitividad, dejando de lado la parte humana. Más aún en la profesiones relacionadas a la salud en la que la interrelación con los pacientes ha hecho que las personas trabajen en un ambiente de presión, afectando la respuesta emocional con cambios en la conducta y actitudes del trabajador, provocando una gestión inadecuada que conduce a actividades rutinarias, que paulatinamente pueden llevar a provocar estrés, por lo que la aplicación del instrumento estandarizado de Maslach pretende caracterizar al profesional de enfermería y determinar la prevalencia de estrés y Síndrome de Burnout.

OBJETIVOS

Determinar la prevalencia de Burnout en las profesionales de enfermería del Servicio y Observación del HCAM.

METODOLOGIA

Luego de la socialización del tema propuesto, por sugerencia de las autoridades del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM, se tomo como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI _ HSS, Anexo N° 5), que es una herramienta de medida para evaluación grupal utilizado para el diagnóstico de componentes del Síndrome de Burnout. Dicho instrumento se aplico al grupo DIANA (57 enfermeras) que constituye el 100%.

El cuestionario está constituido por 22 ítems, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

1. El cuestionario se divide en tres subescalas cada una de las cuales evalúa las tres dimensiones del Burnout:
2. Variable del cansancio emocional (9 ítems) 1,2,3,6,8,13,14,16,20. Con una Puntuación máxima de 54
3. Variable de despolarización (5 ítems) 5,10,11,15,22. Con una puntuación máxima de 30
4. Variable de realización profesional (8 ítems) 4,7,9,12,17,18,19,21. Con una puntuación máxima de 48

Para **cansancio emocional**, puntuaciones de 27 o superiores, son indicativos de un alto nivel de Síndrome de Burnout. El intervalo de 19 – 26 corresponde a puntuaciones intermedias, siendo por debajo de 19 indicativos de niveles bajos o muy bajos.

Para la **despolarización**, puntuaciones superiores a 10 serían de nivel alto, de 6 – 9 medio y menos de 6 indicativos de niveles bajos.

En contrapartida, la escala de **realización profesional** funciona en sentido opuesto a las anteriores, de 0 – 33 indican baja realización, de 34 – 39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

Para el cálculo del Síndrome de Burnout se utiliza la siguiente fórmula:

$$SB = \frac{1}{3} * \frac{Cansancio\ emocional}{54} + \frac{Despersonalizacion}{30} + \frac{48 - Realizacion\ Personal}{48} * 100$$

Los resultados estadísticos son los siguientes:

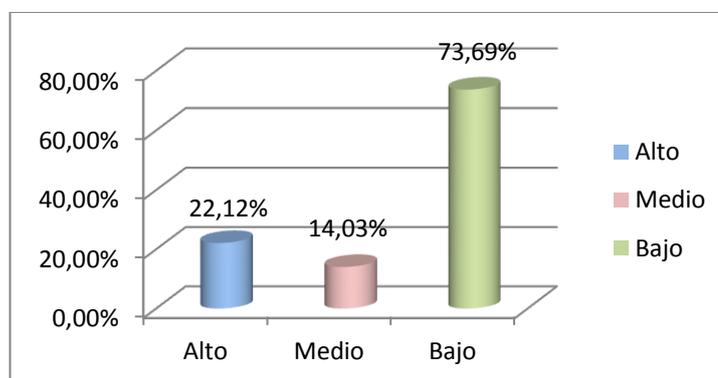
- Con ausencia del Síndrome hasta 29.4 puntos
- En riesgo desde 29.5 hasta 52.9 puntos
- Con presencia de Síndrome de Burnout 53 puntos o más.

PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Procesamiento de la información obtenida mediante las encuestas aplicadas al personal de enfermeras que laboran en el Servicio de Urgencias y Observación del HCAM. Encuestas (Anexo 5)

GRAFICO Nº 17

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL QUE PRESENTA EL PERSONAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACION DEL HCAM.



Fuente: Encuesta

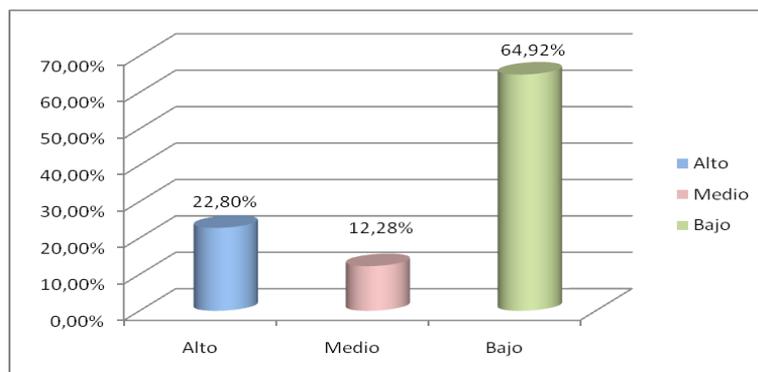
Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo. Junio 2010

ANALISIS

En el gráfico observamos que el cansancio emocional es bajo en 73.69% y una diferencia mínima entre medio y alto, datos que nos indican que en estos últimos existe cansancio en el personal de enfermeras luego de la jornada de trabajo, como: agotamiento emocional, fatiga, sensación de trabajar demasiado, etc.

GRAFICO N° 18

GRADO DE DESPERSONALIZACIÓN QUE PRESENTA EL PERSONAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM.



Fuente: Encuesta

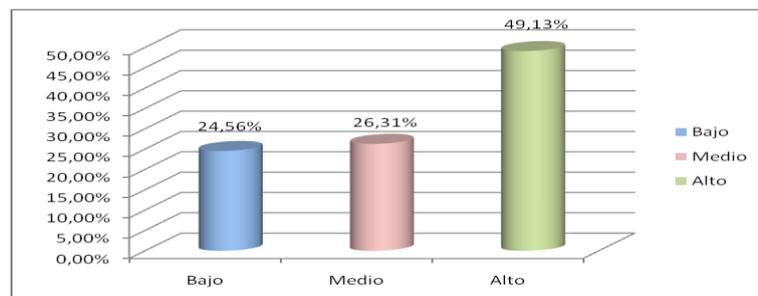
Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo. Junio 2010

ANALISIS

Al analizar el grado de despolarización podemos ver que un 22.80% es alto y un 12,28% es medio, lo que nos lleva a considerar las actitudes de las profesionales con respecto al trato con los pacientes como frialdad, distanciamiento, existen , aunque no en un porcentaje significativo

GRAFICO N° 19

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM.



Fuente: Encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo. Junio 2010

ANALISIS

El 49,13% alcanza un nivel alto de realización personal, el medio y bajo es equitativo en un 26,31% y 24,56% respectivamente. Esto significa que las profesionales de enfermería se encuentran realizadas profesionalmente, pero deberían ser mejorados aspectos como son la capacitación y los logros personales

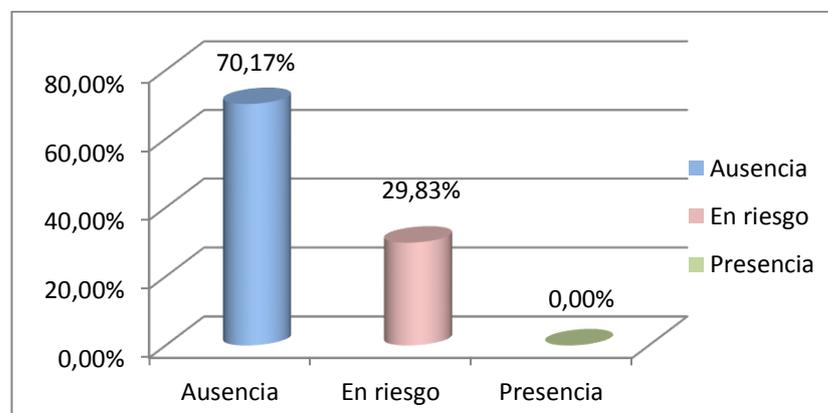
TABLA y GRAFICO Nº 20

NIVEL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM

	Nº	%
Ausencia del Síndrome	40	70,17
En riesgo del Síndrome	17	29,83
Presencia del Síndrome	0	0
Total	57	100

Fuente: Encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo. Junio 2010



Fuente: Encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo. Junio 2010

ANALISIS

Si bien en este grafico podemos destacar la ausencia del Síndrome de burnout,,no hay que perder de vista que existe un porcentaje de casi un 30% de estar en riesgo de adquirir dicho síndrome, seguramente se deba que ha este grupo de profesionales el trabajo está causando agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, la carga laboral, conflicto con familiares, etc.

CONCLUSIONES

- A pesar del tiempo y las obligaciones laborales, se obtuvo la colaboración del 100% de las profesionales en la aplicación del instrumento lo que demuestra su apoyo
- El personal de enfermería del Servicio de urgencias y Observación, por la naturaleza de trabajo, está expuesta a riesgos psicosociales, que puede acarrear consecuencias graves, y no sólo estrés, al afectar al rendimiento y a la calidad de la labor profesional y a la salud física y mental.
- De acuerdo a los resultados obtenidos y a pesar de observarse ausencia del Síndrome de Burnout, no podemos quitar importancia aquel porcentaje que está en riesgo. De ahí la necesidad de fomentar en las profesionales de enfermería el conocimiento de las enfermedades profesionales como es el Estrés y el Síndrome de Burnout ya que como en la mayoría de las patologías la base de su manejo está en las estrategias de prevención.

RESULTADO N° 4

Mapa de riesgos levantado en forma grupal para concienciar la existencia de los riesgos en el personal específicamente la carga mental que origina estrés

PRODUCTO

Mapa de riesgos que identifica la presencia de Estrés en el Servicio de Urgencias

INTRODUCCIÓN

Siendo el mapa de riesgos la representación gráfica y visual de información sobre los riesgos laborales. Este nos permite la identificación, localización y valoración de los riesgos y tener un claro conocimiento de la exposición a los que están sometidos los distintos grupos de trabajadores de la salud.

OBJETIVO GENERAL

Identificar, localizar, dar seguimiento y representar en forma gráfica, los agentes generadores de riesgos psicosocial que ocasionan accidentes o enfermedades en las profesionales de enfermería.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Localizar los riesgos laborales (Carga mental) y las condiciones de trabajo ligados a ellos.
- Conocer la situación en que se encuentran las profesionales de enfermería respecto a los factores psicosociales existentes

METODOLOGÍA

Se realizó un taller con la participación del grupo de enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación (grupo DIANA) a las mismas que se les presento un dibujo o croquis con la distribución arquitectónica general de los puestos de trabajo con el fin

de facilitar la comprensión y difusión. Se procedió a realizar un consenso para poder identificar los riesgos existentes poniendo mayor énfasis en la carga mental con la ayuda de una simbología colocada en los sitios en los que se encuentra presente dicho riesgo. Una vez levantado el mapa de riesgos se lo colocó en un lugar visible del Servicio.

En el análisis de los riesgos psicosociales observamos que están presentes en todos los puestos de trabajo por la naturaleza del mismo, en algunos puestos como son la estación de enfermería, la unidad de área crítica y la de información se observa más estrés pues en estos lugares, el trabajo se hace más tenso por la presencia excesiva de pacientes, esto en la estación de enfermería en donde acuden más o menos y 30 a 40 pacientes por turno, llegando a recibir en ocasiones hasta 60, en la unidad de área crítica por la complejidad del diagnóstico del paciente el número elevado de los mismos, el reducido espacio para darles una atención de calidad, y el equipos como monitores, respiradores insuficientes para la demanda, y en información que se dá a los familiares de los pacientes los mismos que en su gran mayoría están a la defensiva, y su actitud casi siempre en negativa.

CONCLUSIONES

- El nivel de participación de las profesionales fue altamente satisfactorio, se contó con el apoyo del 70%, con las cuales se llegó a identificar los puestos de trabajo de la unidad de urgencias que provoca estrés en el desempeño profesional.
- Permitió mediante el uso de señales y simbología tener la precaución necesaria en las áreas donde hay presencia de riesgos (carga mental) y la exclusión de visitas en ciertas áreas de trabajo en las cuales pueden, bien resultar afectados por los riesgos laborales o constituirse en un riesgo en el proceso de trabajo.

RESULTADO N° 5

Manual de Control de Riesgos y Prevención del estrés, elaborado y socializado

PRODUCTO N° 5

Manual de Control de Riesgos y Prevención del Estrés

INTRODUCCIÓN

El manejo de un manual de Control de Riesgos Laborales específicamente el estrés comprende actividades que el personal de enfermería debe conocer. Existen suscripciones científicamente, las mismas que fueron adecuadas a la realidad local, con la finalidad de que las profesionales dispongan de este material bibliográfico.

OBJETIVOS

- Concienciar en las profesionales la presencia de Riesgos Laborales, como el Estrés para su prevención y manejo.
- Difundir el manual a las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación

METODOLOGÍA

Desde el inicio del proyecto se investigó y se revisó las fuentes bibliográficas relacionadas al tema para luego revisar conceptos con la finalidad de elaborar un manual de Control de Riesgos Laborales y Prevención del Estrés para el Servicio de Urgencias y Observación. Además tuvimos colaboración de profesionales con Maestrías en Seguridad, Salud y Ambiente.

En el mes de Mayo se realizó la impresión y la entrega del documento a todo personal de enfermeras del Servicio, el cual se construyó participativamente y se incluye además 2 Cartillas (Manual Anexo 7 , Cartillas Anexo 8)

Dicho manual tiene el aval institucional correspondiente (Acápites VII)

CONCLUSIONES

- El manual va encaminado a la prevención de riesgos laborales especialmente el estrés, y nos hace ver la importancia de manejar situaciones estresante
- La carga mental y psíquica de las profesionales de enfermería afectan la vida laboral con la familiar, en este sentido es importante trabajar en promocionar cambios para que nuestro entorno laboral se desarrolle en armonía.
- Todas las profesionales disponen de este documento escrito, que fue entregado personalmente, siento este un incentivo de aprendizaje que ayuda a nuestro quehacer diario y a trabajar en un ambiente seguro y sano.

RESULTADO N° 6

Conformado y Funcionando el Comité de salud laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y Observación del HCAM

PRODUCTO N° 6

Comité de Salud Laboral y Prevención del Estrés

INTRODUCCIÓN

Todo proceso requiere de un grupo humano que promueva las actividades, motive a los otros miembros del equipo de salud y evalúe los resultados. El Servicio de Urgencias y Observación se conformó una comisión que inspire al mejoramiento de normas y medidas de control de riesgos laborales y prevención del estrés en el equipo de salud.

OBJETIVO

- Conformar un equipo de trabajo que impulse al permanente mejoramiento, controle, evalúe y tome correctivos necesarios para cuidar la salud de las profesionales de enfermería.

METODOLOGÍA

En la clausura del curso taller, se observó en las profesionales una actitud positiva y asertiva en cuanto a la prevención de riesgos laborales. Momento que se aprovechó para formar una comisión de trabajo que coordine actividades posteriores, la cual tuvo buena aceptación y se prosiguió a formarla con las personas más motivadas dispuestas a trabajar por la salud de las profesionales del servicio.

La Comisión quedó conformada por:

Lic. Amparito Pruna, Lic. Nely Durán, Lic. Anita Oñate, Lic. Maria Calle y Lic. Alexandra Salcedo. Las omismas que programaron una reunión el día 20 de junio.

A continuación incorporamos el acta de compromiso que se realizó:

ACTA DE COMPROMISO DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HCAM

DATOS GENERALES

Fecha: 20 de Junio del 2010

Sesión del Grupo:

- Lic. Amparito Pruna,
- Lic. Nely Durán,
- Lic. Anita Oñate,
- Lic. Maria Calle
- Lic. Alexandra Salcedo

AGENDA DE LA SESION:

- Elección de la directiva
- Programar actividades de capacitación continua para las profesionales de enfermería del Servicio.
- Varios

PROPOSITOS DE LA SESIÓN DE TRABAJO

- Lograr una buena colaboración de las profesionales que forma parte del Servicio de Urgencias y Observación.
- Integración positiva de las integrantes de la comisión para que esta se mantenga.

RESOLUCIONES TOMADAS

Directiva de la Comisión: Lic. Anita Oñate (Presidenta), Lic. Amparito Pruna (Secretaria), Lic. Alexandra Salcedo (Secretaria), Lic. María Calle (1er Vocal) y Lic. Nely Durán (2da Vocal)

- Sesiones de la comisión se realizará los mismos días de sesión administrativa del servicio de urgencias que se realiza el último jueves de cada mes
- Se programará charlas de capacitación continua con el eje temático Control de Riesgos laborales y prevención del estrés.
- Se trabajará con las líderes de grupo del personal de enfermería para monitorear las actitudes de las profesionales frente al estrés.
- Se incorporará a todas las profesionales con diferentes temas de capacitación con la colaboración del comité de educación continua
- Las capacitaciones se las hará también el día de de reunión administrativa del Servicio

COMPROMISOS

- Elaboración de cronograma de trabajo por la comisión
- Compromiso con las profesionales para mantener la salud y la armonía laboral



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

Atentamente

La Comisión:

Lic. Anita Oñate
PRESIDENTA

Lic. Amparito Pruna
SECRETARIA

Lic. Alexandra Salcedo
TESORERA

Lic. María Calle
1er VOCAL

Lic. Nely Duran
2da. VOCAL



RESULTADO N° 7

Proyecto Evaluado

INTRODUCCIÓN

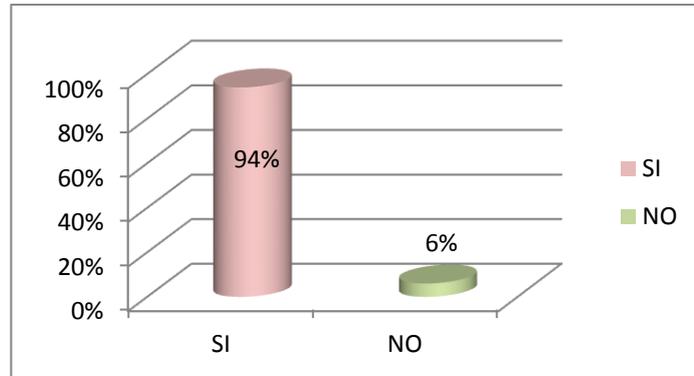
Todo proceso humano se basa en la retroalimentación durante y al final de una etapa en este caso del proyecto "Programa de Promoción de Salud Laboral y Prevención del Estrés dirigido a las Enfermeras del Servicio de Urgencias y Observación del HCAM. El desarrollo del grupo se caracterizó por la participación del grupo, la colaboración de las autoridades y el compromiso de los actores y nos permite determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, medir los logros alcanzados, con la finalidad de obtener el grado de satisfacción del grupo.

OBJETIVOS

- Identificar en el proceso y el producto del proyecto los logros alcanzados, así como las falencias, para modificar estrategias y mejorar prácticas de prevención

METODOLOGÍA

Se aplicó una encuesta de satisfacción al grupo diana, independientemente de la asistencia al curso tomando en cuenta, la encuesta realizada para la línea de base y algunas preguntas importantes que nos ayudaron a evaluar el proceso y los resultados del proyecto. (Encuesta de Opinión). Anexo 9

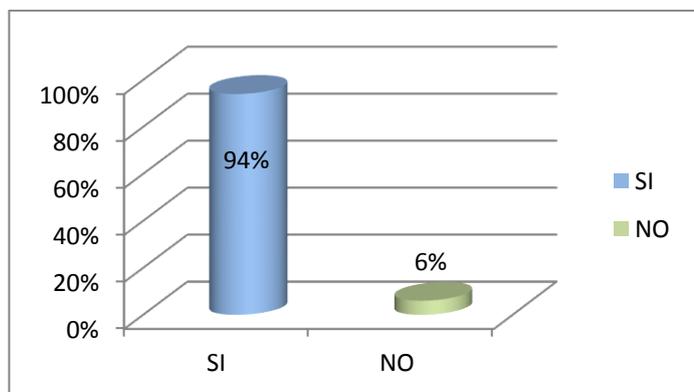
GRAFICO N° 21**CONOCE LOS RISGOS LABORALES A LAS QUE ESTA ESPUESTA EN EL
SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACION DEL HCAM.**

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANALISIS

Se observa que el 94% de las profesionales de enfermería conocen los riesgos laborales a los que están expuestas y por ende esto ayudará a su prevención.

GRAFICO N°22**CONOCIMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS Y SU UTILIDAD**

Fuente: Datos de la encuesta

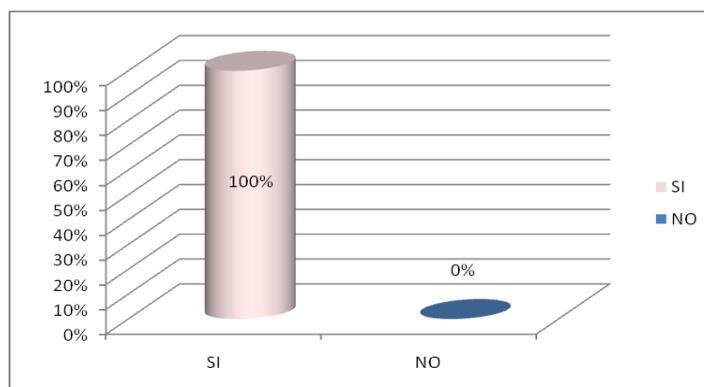
Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANALISIS

El 94 % de las Enfermeras que la laboran en el Servicio de Urgencias y Observación tiene conocimiento del mapa de riesgo y su utilidad, destacando que fueron las propias profesionales quienes identificaron los riesgos psicosociales en los distintos puestos de trabajo del servicio.

GRAFICO N° 23

DISPOSICION DE UN MANUAL DE NORMAS DE RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

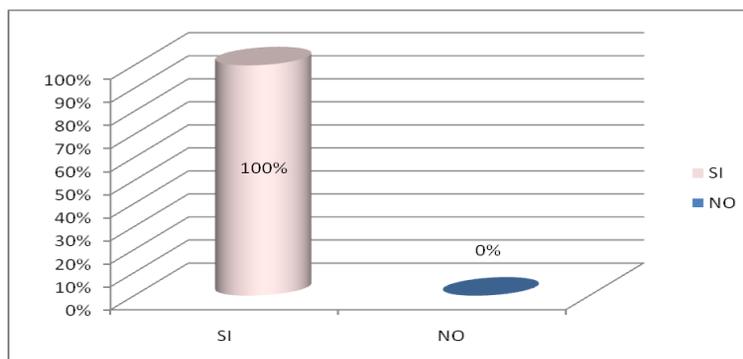


Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANALISIS

En la grafica podemos observar que un 100% de las profesionales de enfermería disponen de un manual de normas de riesgos laborales y prevención del estrés, obteniéndose información sobre los riesgos ocupacionales psicosociales y su forma de prevención.

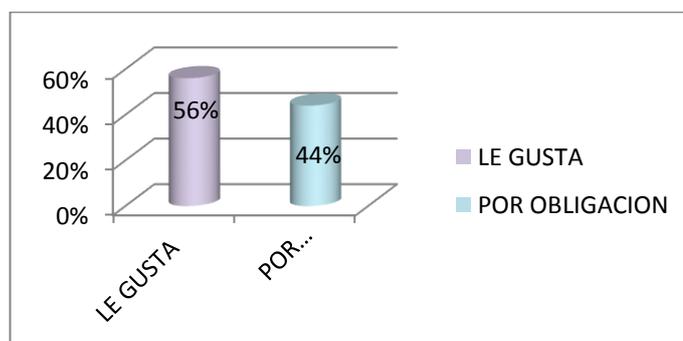
GRAFICO N° 24**COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD
DEL SERVICIO DE URGENCIAS**

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANALISIS.-

Se existe en el Servicio la participación total en el comité, pues lo ven como una herramienta de capacitación continua y prevención

GRAFICO N° 25**RAZÓN PARA TRABAJAR EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN
DEL HCAM**

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: Lic. Alexandra Salcedo, julio 2010

ANALISIS

Como se puede observar en la gráfica el 56% de las profesionales trabaja en este servicio porque le gusta, independientemente del estrés que este le cause ya que son conocedoras de la presencia de este riesgo psicosocial y de los diferentes riesgos laborales.

ANALISIS GENERAL

Para cumplir con el propósito del proyecto “Desarrollar el programa dirigido a la promoción de salud laboral y prevención del estrés que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de las profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias y Observación del Hospital Carlos Andrade Marín” fue necesario cumplir con varios objetivos que contribuyeron a la disminución de estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los/las profesionales de enfermería e iniciar con la cultura organizacional preventiva en este campo.

Este análisis se basó en los indicadores planteados los mismos que se cumplieron rebasando en muchos de ellos la meta. Se ejecutó la capacitación con el eje temático *prevención de riesgos laborales* específicamente el estrés; cumpliéndose más allá de la meta planteada en un 24%. La participación activa de las profesionales de enfermería en los procesos aseguró su aplicabilidad y fortalecimiento.

Mediante la aplicación del instrumento de Maslach, que cubrió a toda la población (57 enfermeras), se identificó a la población en riesgo, aspecto importante para desencadenar medidas preventivas.

Al realizar el levantamiento del mapa de riesgos se logró levantar con el 94% del personal de enfermería logrando superar la meta en un 14%, aspecto que incide en el empoderamiento del problema de riesgo relacionado a la carga mental y de esta manera desarrollar universalmente, actos y condiciones de trabajo seguras.

La realización y entrega del Manual de Control de Riesgos y Prevención del Estrés se entregó a todas las profesionales para que dispongan de una herramienta operativa y de apoyo bibliográfico para promover conocimientos, actitudes y prácticas saludables - CAP. Se cumplió en un 100%.

Mediante conocimientos impartidos en el programa de capacitación sobre gestión de riesgos laborales se formó el Comité de Salud Laboral y prevención del estrés, grupo humano que inspira y motiva a las profesionales al mejoramiento continuo y a conocer medidas preventivas que eviten el estrés en las profesionales de esta Unidad de Salud.

Una limitación importante en el desarrollo de este proyecto fue la poca o nula intervención del Departamento de medicina Preventiva, ya que este está enfocado exclusivamente a la curación dando poca importancia a la prevención de enfermedades laborales.

10.- CONCLUSIONES.

- A través de la coordinación y apoyo de las autoridades de la institución especialmente la Unidad de Enfermería, Unidad técnica de Docencia e Investigación y del Departamento de Urgencias y Observación, se logró la intervención de facilitadores de la Subdirección de Riesgos Laborales del IESS y profesionales de la institución con maestrías en Seguridad y Salud, en el Curso- taller de capacitación. Con la ayuda de las autoridades de enfermería se logro convocar a la mayor parte del personal involucrado (94%) en las diferentes actividades del proyecto las mismas que participaron activamente en su desarrollo.
- La aplicación del instrumento estandarizado de MASLACH, se evidenció la ausencia de síndrome de burnout, encontrándose en riesgo un 30% resultado que nos incentivo aún más a realizar medidas de prevención, así como concienciar en las profesionales el riesgo de contraer enfermedades profesionales psicosociales que pueden afectar nuestro desempeño laboral y familiar.
- Se levantó el mapa de riesgos mediante trabajo de taller, en donde se destacó la carga mental en todos los ambientes de la estructura organizacional del servicio. Identificándose el estrés en algunos puestos de trabajo como: estación de enfermería, unidad pacientes críticos e información como los más expuestos a estrés por sobrecarga laboral, la condición de complejidad del paciente y trato con familiares de los mismos. Lo que compromete a los niveles directivos gestionar medidas preventivas, intensificándose en estos puestos de trabajo para lograr minimizar el estrés que beneficia al trabajador, usuarios y familiares que acuden a esta unidad de salud
- En razón que este servicio no disponía de un manual de Control de Riesgos y Prevención del Estrés se realizó la revisión bibliográfica, se elaboró y entregó el documento, formando este parte de medidas preventivas

- Se formó un Comité de salud laboral y prevención del estrés, los mismos que cuentan con una directiva y su propósito es trabajar en la prevención de enfermedades profesionales (Estrés) y de esta manera optimizar las condiciones de trabajo, su principal actividad es de realizar educación continua las mismas que se realizarán el último día jueves de cada aprovechando la reunión mensual del Servicio.

11.- RECOMENDACIONES.

La salud laboral y el estrés”, ámbito de este trabajo, requiere superar las fronteras de este proyecto exitosos en beneficio de un área tan sensible en nuestros tiempos como lo es la salud mental, que incide en todas las esferas tanto individuales como colectivas, de allí que son importantes tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Capacitar al equipo de salud sobre enfermedades profesionales psicosociales , ya que la educación es una responsabilidad institucional, no debe ser únicamente académica, sino también enfocarse en la salud de sus trabajadores para un mejor desempeño laboral.
- Aplicar a las profesionales diferentes instrumentos estandarizados como Maslach, SRQ, entre otros; con los que se puede caracterizar las condiciones psicosociales de las profesionales, pues las situaciones de trabajo varían así como los diferentes factores estresantes, por lo que deben ser aplicados cada 1 o 2 años para poder tomar medidas correctivas.
- Actualizar el mapa de riesgos del servicio cada determinado tiempo por la complejidad del servicio y los continuos cambios que se realizan en él, así se evidenciará en forma gráfica, y visible para todos, los puestos de trabajo de alto riesgo de estrés, medida que ayudará a su prevención
- Considerar al manual de Control de Riesgos (Estrés) como una herramienta de conocimiento y prevención para las profesionales, por lo que es indispensable tenerlo siempre a la mano para su utilidad.
- Apoyar y colaborar con Comité de Salud Laboral y Prevención del estrés pues de esta manera las profesionales contarán con grupo humano que impulse el mejoramiento permanente para cuidar su salud y brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios externos.

12.- BIBLIOGRAFÍA.

1. Arreaza, H. y Hernández, M. (2001). Aspectos de Salud Ocupacional de las Salas de Emergencias Adultos de los hospitales tipo II del estado Guárico. Trabajo de Grado (No publicado). Universidad Rómulo Gallegos
2. Betancourt, Oscar, (2000) Salud y Seguridad en el Trabajo, Quito, Ed. OPS/OMS - FUNSAD,
3. Carpio Fernando.(2005).Prevención de los factores de riesgos físicos en los lugares de trabajo y la salud de los trabajadores.2da edición ,grupo copia , Quito – Ecuador
4. Carrillo Roberto.(2003)como desarrollar la inteligencia motivacional. Ed. Paz Mexico
5. Colomer Revuelta, C./ AlvarezDardet, C, (2000) Promoción de la Salud y Cambio Social, . Edit. Masson, Primera Edición.
6. De Pablo C. (2004). "Estrés y hostigamiento laboral". Ed. Formación Alcalá. Jaén p.201.
7. Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento* .
8. Escribá V, Más R., Cárdenas E., Burguete D., Fernández R.: (2000) Estresores laborales y bienestar psicológico. Impacto en la enfermería hospitalaria.
9. Gestal, J. (2001). Riesgo del Trabajo del personal Sanitario. 2da. Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Madrid, España
10. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2002)Condiciones de trabajo y salud (Barcelona,INSHT), 2ª edición.
11. José María de la Poza, (2003) "Seguridad e higiene profesional".
12. Manual de la Constitución de la república (2008) ed. De leyes ecuatorianas Quito-Ecuador.
13. Melgosa, J. (2006). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
14. OPS/OMS/ACOPDESS.(2001). La transformacion de la gestionde hospitales de America Latina y Caribe Washingto- EEUU
15. Moreira J.M. y Álvarez M.C.: (2002) Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. Emergencias

16. Parra Manuel, (2003) Conceptos Básicos de Salud Laboral, Oficina Internacional del Trabajo, Chile
17. Peiró, J. M., Salvador, A. (2003). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A
18. PUCE Jose Daniel.(2001).transformación Personal. Circulo de Irctores de Bogota Colombia.
19. Resolución N° Cio56 del IESS
20. Santos, J. A. (2005). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional.Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores
21. Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. *Motal*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
22. Santos, J. A. (2005). *Manual: PRANES*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
23. Santos, J. A. (2006), Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores
24. Sergio de la Sota Velasco y MariaJoseLopez.(2005)prevención de riesgos laborales.Ed. Torzon Paraninfo. Madrid- España
- 25.. Tomás J. y Fernández L.(2002): Estrés laboral en los profesionales de enfermería hospitalarios. *Metas* ; 45: 6-12
26. UCYMAT-Dirección del Trabajo, 2001 Problemas actuales en salud de los trabajadores (Santiago, LOM)
27. Velasco G. Maria de Lourdes.(2005). Planificación estratégica Ed.AH/ editorial . Quito- Ecuador
28. Zurita, O. (2004). Enfermería Riesgo y Daño Acumulado. Resumen Publicado en la 1era Revista Venezolana Especializada. *Enfermería Activa*. Enero a febrero 2001. Caracas – Venezuela.

Información de redes informáticas

1. Boletín de temas de la salud(2006)Medir los riesgos
[file:///A:/boletin %20de%20temas%20salud.htm](file:///A:/boletin%20de%20temas%20salud.htm)
2. Bioseguridad (mayo 2007).FAO-Red de helmintologiaparaAmerica Latina y el Caribe bioseguridad
<http://cnia.inta.gov.ar/helminto/Antiparasitarios/bioseguridad2htm>
3. Escala, S. E. (2007). *Cómo enfrentarse al Estrés Laboral*.<http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
4. Julio c. gerreropupoy otros vigilancia de la salud del trabajador(2004)
<http://www.mailro.julioicris@crystal.hlg.sld.cu>
5. Infecciones intrahospitalarias (2008):
<http://www.dssa.gov.co./dowoad/protocolos/P026.pdf>
6. Porras A., Bilbao C. y Vila G.: (2009) Identificación de estresores laborales en profesionales de enfermería.
<http://www.index-f.com/presencia/n1/14articulo.php>.
7. Pose, G. (2007). *Estrés En La Evaluación Institucional*.<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
8. Revista de medicina y cirugía de UABJO.(2009)mecanismos de aislamiento
<http://ar.geocities.com/enferarg/temas.html>
9. Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). (2008) *Prevención del Estrés Laboral*.http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.html
10. Slipack, O. E. (2006). *Estrés Laboral*.http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
11. Temas de enfermería (2004)asepsia y atención al paciente aislado
<http://ar.geocities.com/enferarg/temas.html>.
12. <http://www. less.gov.ec>.
13. http://www.formarse.com.ejercicios_relajación.htm.

13.ANEXOS.

ANEXOS 1

PROGRAMA DE INTERNADO ROTATIVO
CUESTIONARIO DE SINTOMASRQ

A las siguientes preguntas responder (si) si el malestar se presenta desde hace un mes o mas.

1. ¿Tiene frecuentes dolores de cabeza?
SI () NO ()
2. ¿Tiene mal apetito?
SI () NO ()
3. ¿Duerme mal?
SI () NO ()
4. ¿Se asusta con facilidad?
SI () NO ()
5. ¿Sufre de temblor en las manos?
SI () NO ()
6. ¿Se siente nervioso, tenso o aburrido?
SI () NO ()
7. ¿Sufre de mala digestión?
SI () NO ()
8. ¿No puede pensar con claridad?
SI () NO ()
9. ¿Se siente triste?
SI () NO ()
10. ¿Llora usted con frecuencia?
SI () NO ()
11. ¿Tiene dificultad de disfrutar de sus actividades diarias?
SI () NO ()
12. ¿Tiene dificultad para tomar decisiones?
SI () NO ()

13. ¿Tiene dificultad en hacer su trabajo?
SI () NO ()
14. ¿Es incapaz de desempeñar un papel útil en la vida?
SI () NO ()
15. ¿Ha perdido interés en las cosas?
SI () NO ()
16. ¿Siente que es una persona útil en su vida?
SI () NO ()
17. ¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?
SI () NO ()
18. ¿Se siente cansado todo el tiempo?
SI () NO ()
19. ¿Tiene sensaciones desagradables en su estomago?
SI () NO ()
20. ¿Se cansa con facilidad?
SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO
LOCAL
ENTREVISTA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROYECTO: PROGRAMA DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS/OS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL H.C.A.M.QUITO, SEPTIEMBRE 2009.

OBJETIVO: Caracterizar las condiciones de trabajo y riesgos en el personal de enfermería que inciden en la salud mental, (aparición de estrés); con el fin de implementar un Programa de Salud Laboral y Prevención del estrés.

Instructivo se aplicará al 75% de la población (41) en los diferentes turnos del área de Urgencias y Observación

Fecha:.....Septiembre 2009

Condiciones de Trabajo

1. Tiempo de trabajo en el área

Menos de un año	1
Entre 1 año 3 años	2
Entre 4 años – 6 años	3
Entre 7 años – 9 años	4
Entre 10 años – 12 años	5
Entre 13 años – 15 años	6
Entre 16 años – 18 años	7
Entre 19 – 21 años	8
Entre 22 años y más	9



2. Relación Contractual de Trabajo

Nombramiento	1	<input type="checkbox"/>
Contrato	2	<input type="checkbox"/>
Otro	3	

3. Usted considera que está expuesta, durante la jornada laboral a los siguientes riesgos.

Físico	1	<input type="checkbox"/>
Químicos	2	<input type="checkbox"/>
Biológicos	3	<input type="checkbox"/>
Psicológicos	4	<input type="checkbox"/>
Ergonómicos	5	<input type="checkbox"/>

4. Ud ha sido atendida por el departamento de Medicina preventiva, a causa de:

Enfermedades	1	<input type="checkbox"/>
Seguimiento de una exposición a riesgos	2	<input type="checkbox"/>
Otros Motivos.....	3	<input type="checkbox"/>
Específicas		
Ninguno	4	<input type="checkbox"/>

5. Ha recibido formas de prevenir riesgos laborales:

SI	1	<input type="checkbox"/>
NO	2	

6. Conoce que es un mapa de riesgos, y su utilidad?

SI	1	<input type="checkbox"/>
No	2	

7. Dispone usted de un manual de normas de riesgos laborales y prevención del estrés?

SI	1	<input type="checkbox"/>
NO	2	

8. Le parecería importante para su salud, participar en capacitación para minimizar los riesgos y los accidentes en el trabajo?

SI	1	<input type="checkbox"/>
NO	2	

AGRADEZCO SU COLABORACIÓN

ANEXOS 2

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

CONDICIONES DE TRABAJO	HALLAZGOS	ÁREAS CRÍTICAS
1. Tiempo de trabajo en el área	47,58% trabaja en el área entre 1 año a 9 años Un 10% menos de un año Y otro 10% entre 19 y 22 años	
2. Relación contractual de trabajo	Nombramiento 57% Contrato 43%	Un porcentaje que se acerca al 50% de profesionales enfermeras tienen inestabilidad laboral
3. Percepción de exposición a riesgos	Físicos 21, 29% Químicos 15.17% Biológicos 19.44% Psicológicos 28% Ergonómicos 15,17%	Exposición a riesgos en forma global que van de los físicos a los psicológicos siendo estos últimos los expresados en mayor porcentaje.
4. Departamento de Medicina Preventiva, atención al personal	Enfermedades 22 47.82% Seguimiento a una exposición a riesgos 2 Control de morbilidad por primera vez 17 ;36, 9% Ninguna 5 – 10.86%	El departamento de Medicina Preventiva trabaja en morbilidad en un 47.82% y en seguimiento a exposiciones de riesgos un 4.34%. Destacándose que un 10% nunca ha sido sujeto de atención por ninguna causa. El 36,9% se le ha realizado un control médico y psicológico por primera vez.
5. Capacitación recibida para prevenir riesgos y accidentes laborales	Sí 35,715% No 64, 28%	Falta capacitación permanente en riesgos laborales en un 64%

6. Conocimiento de lo que es un mapa de riesgos	Sí 30,95% No 69%	Más de las dos terceras partes de los recursos humanos-enfermeras no conocen sobre el mapa de riesgos; herramienta que sirve para la gestión en este campo
7. Ha sido parte de un plan de gestión de riesgos	Sí 12% No 88%	Congruente con el hallazgo anterior solo el 12 ha sido parte de plan de gestión de riesgos pero referido a riesgos naturales no ha riesgos laborales
8. Apertura del personal de enfermería para participar en programas de capacitación en riesgos laborales	Sí	El 100% expresan voluntad de participar en capacitación en el eje de riesgos.
9. Conocimiento sobre Modelo de Gestión laboral	Sí 2 No 40	Desarrollo de Gestión Laboral a nivel Institucional un 95% percibe que no existe.

ANEXOS 3



INSTITUTO ECUATORIANA DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "CARLOS ANDRADE MARIN"
UNIDAD DE ENFERMERIA

Av. 18 de Septiembre S/N y Av. Universitaria Teléf. 2562302 Quito - Ecuador

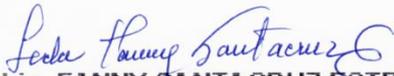
DM. Quito, abril 8 del 2010

111011211-ENF-0449

Licenciada
ALEXANDRA SALCEDO MEJIA
Enfermera del servicio de Urgencias
Presente

Revisado el Cronograma de Socialización del Proyecto **"IPROGRAMA DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN"**, la Unidad de Enfermería valida dicho proyecto que será dada a conocer al 14 de abril del 2010.

Atentamente,
Hospital Carlos Andrade Marín


Lic. FANNY SANTACRUZ ESTRELLA
Responsable de la Unidad de Enfermería

Elaborado por: Marianita Pazmiño

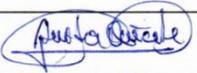
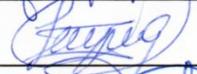
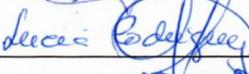
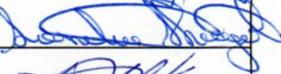
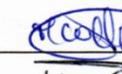
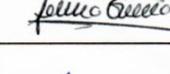
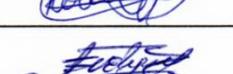
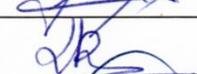
Revisado por: Lic. Fanny Santacruz

C.c. Archivo



**LISTA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACION DEL PROGRAMA DE SALUD LABORAL Y
PREVENCION DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y
OBSERVACION DE H.C.A.M.**

FECHA: 14 DE ABRIL DEL 2010

Nº	NOMBRE	Nº DE CEDULA	FIRMA
	Mila Onate	1802127397	
	ERAMEN OÑA	1710282763	
	BIBRE GARMEN	1711053426	
	Laura Paullock	1709746385	
	Lucia Rodriguez	120174055-0	
	Dania Dregali	171003340-6	
	Emme Suarez	170882328	
	Susana Jentesdica	180231657-2	
	Yolanda Pérez	171263901-0	
	Graciela Pito	171064559-2	
	Ana Cristina Astudillo	1713270344	
	Amparito Puma	171292710-0	
	Esmeralda Hilari	170735157-1	
	Hania Colla	0300122535	
	Jimena Guerra	1712656618	
	Hania del Carmen Vega	170773914-9	
	Zocuz Godar	1710897297	
	Felya Morab	171330691-6	
	Lisbeth Fzu	1502545981	
	Mariana Penuolo	170942577-7	

ANEXOS 4

LISTA DE ASISTENTES AL CURSO TALLER CONTROL DE RIESGOS Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

NOMBRE	Nº CEDULA	FIRMA
Lic. Severino Socola Sulmita Rosana	1102465250	
Lic. Shuguli Shuguli Sandra Marlene	171003340-6	
Lic. Pruna Jácome Amparito Eloine	171292710-0	
Lic. Salazar Venegas Jannett del Pilar	060075250-2	
Lic. Guaiña Sauza Judith Patricia	0603481268	
Lic. Gómez Aguilar Roció del Pilar	1710897297	
Lic. Cadena Morales Isabelita del Pilar	1705386504	
Lic. Carchi Solís Maria Dolores	0603396440	
Lic. Nacata Suntu Rosa Maria	1709878007	
Lic. Rivadeneira Vega Mónica Alexandra	1705511883	
Lic. Barre Avila Carmen Mercedes	171165342-6	
Lic. López Granizo Berenice	170722992-8	
Lic. Vega Díaz Maria del Carmen	1707734149	
Lic. León Anaruba Narcisa de Jesús	1709676371	
Lic. Tobar Rosas Elizabeth	170631921-5	
Lic. Pérez Caisaguano Yolanda del Pilar	1709196385	
Lic. Paillacho Coro Laura Verónica	171263901-0	
Lic. Pito Loachamin Graciela Paulina	1710648392	
Lic. Rodríguez Palacios Lucia Angélica	1701710550	
Lic. Astudillo Benítez Ana Cristina	171397034-4	
Lic. Guerra Tuqueres Jimena de los Angeles	1712656618	
Lic. Mestanza Mestanza Janeth	02030715	
Lic. Aviles Chiluisa Marcia Elizabeth	170830225-0	
Lic. Gordón Arias Susana Marlene	1709133143	
Lic. Robles Quinteros Maria Eugenia	1307604981	
Lic. Jumbo Díaz Jhimabel	1716035962	
Lic. Salazar Morocho Ana	171244643	
Lic. Morales Tobar Evelyn Gissele	171320691-6	
Lic. Gallardo Calvopiña Jacqueline	1709802917	
Lic. Tipantuña Toapanta Maria Angela	170727381-1	
Lic. Oñate Viteri Ana Maribel	180212139-7	
Lic. Calle Arévalo Maria Dominga	0300722535	
Lic. Moreno Cevallos Mónica Maria	0801211993	
Lic. Salcedo Mejia Alexandra Elizabeth	100902937	
Lic. Oña Salazar Carmen Graciela	072161420-1	
Lic. Vizcaino Andagoya Maria Susana	1708284986	
Lic. Nasimba Pachamama Maria Magdalena	1700981800	
Lic. Henk Pozo Heidi Gabriela	171500103-0	
Lic. Tapia Hernández Sarita del Roció	1700694766	
Lic. Serrano Guerrero Lisbeth Azucena	170589278-1	
Lic. Delgado García Lidia Rosalva	1703621420	
Lic. Yopez Palacios Valeria	1707247811	
Lic. Reinoso Mariana de Jesús	1709425799	
Lic. Sarango Pinta Ximena del Roció	1708683388	
Lic. Robles Jaén Irlanda	110274395-0	

Lic. Ojeda Ayala Patricia Eugenia	04007478	<i>[Signature]</i>
Lic. Duran Llumitaxi Nely Janeth	2201563996	<i>[Signature]</i>
Lic. Ajila Palacios Gloria del Cisne	110263847-3	<i>[Signature]</i>
Lic. Vallejo Duque Sylvia Patricia	100165090-5	<i>[Signature]</i>
Lic. Hiler Villamaría Evy Esmeraldas	170735857-1	<i>[Signature]</i>
Lic. Aguilar Cisneros Maria Otilia	170829842-5	<i>[Signature]</i>

ANEXOS 5

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
MAESTRIA
EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
ENCUESTA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROYETO: PROGRAMA DE SALUD LABORAL Y PREVENCION DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS/OS DEL SERVICIO DE URGENIAS Y OBSERVACION DEL H.C.A.M.QUITO, SEPTIEMBRE 2009.

ENCUESTA DE SATISFACIÓN

Objetivo.- Evaluar el curso- taller

Urgencias y Observación

Fecha....Julio 2010

1. Asistió Usted al curso taller de capacitación en Promoción de Salud Laboral y prevención del estrés?

SI 1

NO 2

2. Como calificaría Usted al Curso-Taller?

BUENO 1

REGULAR 2

MALO 3

3. Cree Usted que los temas impartidos cumplieron sus expectativas?

SI 1

NO 2

4. Cree Usted que los temas impartidos ayudarán prevenir enfermedades laborales como el estrés?

SI 1

NO 2

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 6

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO
LOCAL
ENTREVISTA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROYETO: PROGRAMA DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS/OS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACION DEL H.C.A.M.QUITO, SEPTIEMBRE 2009.

ENCUESTA DE MASLACH

INSTRUCCIONES.- Esta página tiene 22 frases cuyo propósito es conocer como consideran a su trabajo y a los pacientes a quienes dan su servicio. Cuando responda, a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que usted da, marcando con una X el número apropiado a la frecuencia con la que ha tenido este sentimiento de acuerdo a la siguiente escala.

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE USTED HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO ATENDIDO A LA ESCALA ADJUNTA

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2.-Cuando finalizo mi jornada de trabajo me siento cansado	0	1	2	3	4	5	6
3.-cuando me levanto por la mañana me siento fatigado y no me gusta la idea de tener que enfrentar otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4.-Fácilmente comprendo como se sienten las personas a las que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
5.-Siento que estoy tratando algunos pacientes como si fueran simples casos	0	1	2	3	4	5	6
6.- Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7.-Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8.- Siento que mi trabajo me esta desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9.-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10.-Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
11.-Me preocupa el hecho de que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13.-Me siento frustrado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14.-Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15.-Siento que no me preocupa realmente lo que les pueda ocurrir a las personas que brindo servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16.-Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17.-Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que doy mi servicio	0	1	2	3	4	5	6
18.-Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19.-Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20.-Me siento acabado	0	1	2	3	4	5	6

21.-En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	0	1	2	3	4	5	6
22.-Me parece que las personas y los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 7

Manual de Control de Riesgos y Prevención del Estrés

ANEXOS 8



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

**CARTILLA PARA MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS
PROFESIONALES DE ENFERMERIA**

Objetivo. Prevenir el estrés laboral con acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios personales y organizacionales

1._ ATENCIÓN INDIVIDUAL DEL PROBLEMA

- Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.
- La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.
- Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.
- Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.
- En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la

capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

2) MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro del Servicio . Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.
- Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.
- Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.
- El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

**CARTILLA PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**

Objetivo.- Garantizar la seguridad y la salud de las profesionales de enfermería

CAMBIOS SENCILLOS EN EL SERVICIO

- Dar al trabajador el tiempo necesario para realizar el trabajo satisfactoriamente
- Dar una descripción clara del trabajo
- Recompensar al trabajador por un buen rendimiento
- Crear vías para que se obtenga la oportunidad de exponer quejas y por supuesto tomarlas seriamente en consideración
- Armonizar las responsabilidades y la autoridad de la profesional
- Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el trabajo
- Estudiar los fallos y los aciertos, causas y consecuencias de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo con vistas a acciones futuras.

MEJORAS ORGANIZATIVAS

- Horarios de Trabajo.- Diseñar horarios de trabajo para que sean más compatibles con las exigencias y responsabilidades.
- Participación y Control.- Permitir que las profesionales tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo.
- Carga de Trabajo.- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de las profesionales y prever un tiempo de recuperación en caso de tareas especialmente arduas físicas o mentales
- Contenido.- Diseñar tareas que tengan sentido, estimulen den un sentimiento de satisfacción y la oportunidad de poner en practica los conocimientos
- Roles.- Definir claramente los roles y las oportunidades en el trabajo
- Entorno Social.- Brindar oportunidades de interacción social, incluidos el apoyo social y emocional y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo,
- Futuro.- Evitar la ambigüedad en cuestiones como: la seguridad en el trabajo y el desarrollo de la carrera profesional; potenciar la capacitación continua.



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

PLAN DE MEJORA

TRATAR EL ESTRÉS, RESOLVER Y EVITARLO EN EL TRABAJO

Objetivo.- Conocer síntomas y señales que están desencadenando el estrés y la acción que se debe tomar

FASE	SEÑALES-SÍNTOMAS	ACCIÓN
<p>Fase 1</p> <p>Las señales prematuras son a menudo mas emocionales que físicas y puede pasar un año o más antes de que avisen</p>	<p>de</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentimientos imprecisos ➤ Depresión ➤ Aburrimiento. ➤ Apatía ➤ Fatiga emocional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hablar sobre los sentimientos ➤ Coger unas vacaciones. ➤ Hacer un cambio de actividades habituales. ➤ Tener tiempo para uno mismo
<p>Fase 2</p> <p>Las señales de aviso han progresado y se han identificado. En un periodo aproximado de 6 a 8 meses, las señales físicas pueden ser evidentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trastorno del sueño. ➤ Dolores de cabeza, resfriados más frecuentes. ➤ Dolores musculares ➤ Fatiga física y mental más intensa. ➤ Perdida de contacto con otras personas. ➤ Irritabilidad. ➤ Intensificación de la depresión 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesidades de cambios más radicales en su estilo de vida. ➤ Asesoramiento a corto plazo
<p>Fase 3 – Estrés inamovible y acumulativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento en el uso de alcohol o tabaco ➤ Depresión 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es muy recomendable la ayuda de

<p>Esta fase pasa cuando se han ignorado las anteriores. El estrés empieza a crear un impacto mas profundo en la carrera profesional, la vida familiar y el bienestar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fatiga emocional y física. ➤ Perdida del apetito sexual ➤ Ulceras ➤ Discusiones matrimoniales ➤ Periodos de llantos ➤ Pensamiento inflexible. ➤ Abandono. ➤ Intranquilidad. ➤ Insomnio 	<p>profesionales médicos o psicólogos</p>
<p>Fase 4 – Severa _ Reacción al estraña acumulativa y debilitante.</p> <p>Esta fase se considera a menudo autodestructiva y suele aparecer después de 5 o 10 años de estrés continuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La profesión acaba prematuramente. ➤ Asma. ➤ Problemas cardiacos ➤ Depresión severa ➤ Baja autoestima-poca autoconfianza. ➤ Abandono ➤ Ira, pena, rabia, incontrolables. ➤ Pensamientos suicidas y homicidas. ➤ Temblores musculares ➤ Fatiga crónica y extrema ➤ Reacciones exageradas a pequeños acontecimientos. ➤ Nerviosismo ➤ Accidentes frecuentes ➤ Imprudencias, olvidos. ➤ Paranoia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intervención a fondo por parte de los especialistas



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE URGENCIAS**

PLAN DE MEJORA

NIVELES QUE CONTEMPLAN LAS ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Objetivo.- Mejora de la comunicación entre los profesionales de los diferentes estamentos asistenciales

NIVEL 1.- INDIVIDUALES:

- La atención debe ser individualizada y confidencial para que sea eficaz.
- El método es el asesoramiento y el tratamiento personalizado.
- Considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés.

NIVEL 2.-APOYO SOCIAL:

Potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales, mediante los métodos de:

- Enriquecimiento en el trabajo.
- El trabajo en equipo.
- Aprendizaje grupal de técnicas de comunicación.
- Entrenamiento de la asertividad.

Con estas técnicas se trata de reducir la exposición del trabajador a los estresores ocupacionales, de reforzar las variables de resistencia al estrés, tales como el apoyo social y el control sobre la organización del trabajo. El método es participativo, cooperativo y reforzador, sobre todo por el aprendizaje y el desarrollo de la organización.

NIVEL 3.-ORGANIZACIÓN:

- Eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del estrés y que puede llegar al Síndrome.
- Es obligado utilizar técnicas de intervención conjuntas orientadas al individuo, al grupo social y a la organización laboral. Las técnicas o estrategias van desde:

A) Recomendaciones generales:

El aprendizaje es la herramienta más útil para prevenir el estrés. PREVENIR ES APRENDER. A través del aprendizaje se produce un proceso de regeneración

continuada y desarrollo científico-técnico, que si no tiene lugar, conduce a un deterioro y un daño progresivos. Es fundamental establecer un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la enfermera para reducir el estrés, a través de:

- Cursos específicos de formación continuada.
- Mejorar los recursos instrumentales
- Aumentar su competencia psicosocial.

Por todo ello es muy importante comprender las funciones, las competencias y responsabilidades propias del rol desempeñado en la Institución han propuesto una serie de medidas terapéuticas para prevenir el Estrés Profesional

B) Hábitos de vida saludable. Modificación y mejora del estilo de vida:

En los países industrializados y desde la Psicología de la Salud se postula que uno mismo puede hacer más por su propia salud y bienestar que ningún médico, fármaco u otro procedimiento exótico. Las medidas para conseguir una reducción del estrés personal deben introducirse de forma gradual e integrada. Tales medidas son

- Ejercicio físico regular, ciclismo o natación durante 0 a 30 minutos, tres veces por semana.
- Supresión del tabaco y restricción de la cafeína.
- Restricción del alcohol.
- Reducción de peso.
- Mejora de la calidad de las relaciones interpersonales familiares y extra familiares con un buen soporte social.
- Mejora de la higiene y calidad del sueño. La alteración del sueño es una de las primeras señales de malestar emocional.

C) Relajación

La habilidad de relajarse puede adquirirse de forma natural y sencilla. ¡Pruebe ahora!: siéntese cómodamente o tumbese donde pueda, respire suave y profundamente durante unos minutos. Aspire todo el aire que le queda en el pecho, reténgalo mientras cuenta hasta cinco y déjelo salir luego lenta y pausadamente. Cierre los ojos y repita el proceso. Se sorprenderá del bienestar que experimenta. Existen varios tipos de relajaciones:

- Relajación muscular progresiva.
- Técnica de la respiración natural completa o ejercicios de respiración profunda.
- Procedimientos de autocontrol. Para detectar síntomas anunciadores que preceden al incremento de la tensión.
- La relajación es como la aspirina en la reducción del estrés.

ANEXOS 9

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
ENCUESTA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROYETO: PROGRAMA DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS DIRIGIDO A LAS ENFERMERAS/OS DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y OBSERVACIÓN DEL H.C.A.M.QUITO, SEPTIEMBRE 2009.

ENCUESTA DE OPINIÓN

OBJETIVO: Identificar en el proceso y el producto del proyecto los logros alcanzados, así como las falencias, para modificar estrategias y mejorar prácticas de prevención

Instructivo se aplicará al 75% de la población (41) en los diferentes turnos del área de Urgencias y Observación

Fecha.....Julio 2010

1. Conoce usted los riesgos laborales a los que esta expuesta en el servicio de Urgencias y Observación?

SI 1

NO 2

2. Tiene usted conocimiento del mapa de riesgos y su utilidad?

SI 1

NO 2

FOTORELATORIA

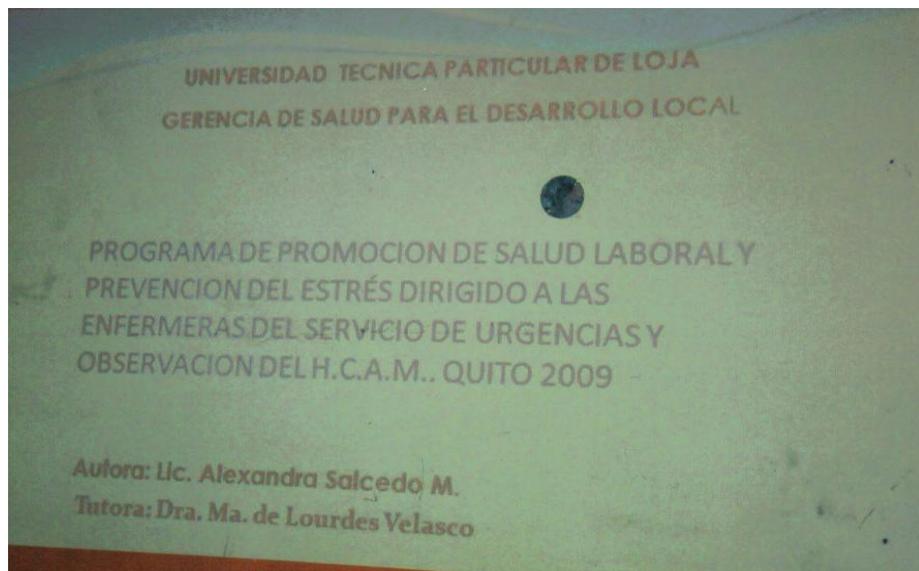
HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN QUITO



SOCIALIZACION E INSTITUCIONALIZACION DEL PROYECTO CON LA PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES Y PERSONAL DEL SERVICIO



Exposición del tema por parte de la autora Lic. Alexandra Salcedo



Tema del proyecto a ejecutarse

CURSO – TALLER CONTROL DE RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS



Inauguración del curso – taller por la Lic. Fany Santacruz Coordinadora de la Unidad de Enfermería del HCAM



Asistentes al Curso- Taller en el Auditorio de Nefrología del HCAM



Exposición de Dra. Patricia Torres Facilitadora de Riesgos de Trabajo del IESS



Exposición de Lic. Martha Benavides Facilitadora de Riesgos de Trabajo del IESS



Metodología utilizada en el curso - Taller



Taller de elaboración del Mapa de Riesgos Laborales específicamente Estrés



**Entrega de Manual de Normas de Control de Riesgos Laborales y
Prevención del Estrés**



**Reunión de grupos de profesionales para formar el Comité de Salud
Laboral y prevención del estrés en el Servicio de Urgencias y
Observación del HCAM**