

**EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE**

ALEJANDRA MARÍA MARÍN MUÑOZ

LUZ MARY USMA DÍAZ

UNIVERSIDAD CES

FACULTAD DE MEDICINA

OBSERVATORIO DE LA SALUD PÚBLICA

AUDITORÍA Y CALIDAD EN SALUD

MEDELLÍN

2012

**EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE**

ALEJANDRA MARÍA MARÍN MUÑOZ

LUZ MARY USMA DÍAZ

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
AUDITORÍA EN SALUD**

ASESORA:

**MARTA CECILIA GUTIERREZ RESTREPO
MAGISTER EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO**

UNIVERSIDAD CES

FACULTAD DE MEDICINA

OBSERVATORIO DE LA SALUD PÚBLICA

AUDITORÍA Y CALIDAD EN SALUD

MEDELLÍN

2012

CONTENIDO

RESUMEN.....	4
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2 REFERENTE CONCEPTUAL.....	9
EL ESTRÉS: CONSIDERACIONES GENERALES	9
ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD.....	10
FACTORES ESTRESANTES DE RIESGO.....	12
ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	14
QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL.....	16
CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	17
DEFINICIÓN DEL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO	21
EL SÍNDROME DE BURNOUT O DE DESGASTE PROFESIONAL.....	22
3. OBJETIVOS.....	25
3.1. GENERAL.....	25

3.2. ESPECÍFICOS.....	25
4. METODOLOGÍA.....	26
CONSIDERACIONES ETICAS	29
5. ANÁLISIS.....	31
CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS.....	42

RESUMEN

Se propuso una comprensión contextualizada sobre la relación entre el estrés sufrido por los trabajadores del área de la salud y su relación con la calidad en atención a los pacientes. Inicialmente se presenta una revisión bibliográfica que describe lo más relevante sobre el estrés y sus implicaciones que tiene en el desempeño del personal de salud. La investigación respondió a la pregunta ¿Cómo es percibida la relación entre el estrés sufrido en el ámbito de trabajo y la calidad del desempeño en los profesionales de la salud? El diseño fue cualitativo y la estrategia metodológica fue a través de entrevista en profundidad a personas de diferentes profesiones que laboran en el área de la salud; donde se encontraron los factores intrínsecos al propio trabajo, la estructura institucional y clima laboral, los más relevantes en la aparición del estrés.

Palabras claves: estrés, factores estresantes, personal de salud, calidad.

Abstract

It proposed a contextualized understanding of the relation between stress suffered by workers in the area of health and its relation to quality patient care. Initially is presented a bibliographical review that describes the most relevant on stress and its implications on the performance of health personnel. The investigation answered to the question: How is the relation perceived between the stress suffered in the area of work and the quality of the performance in the health professionals? The design was qualitative and the methodological strategy used was a complete interview to persons of different professions who work in the area of the health; there, were found the intrinsic factors to the own work, the

institutional structure and labor climate as the most relevant factors in the appearance of the stress.

Keywords: stress, stressors, professionals of health, quality.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

De acuerdo con Torales LP, Márquez Celedonio FG, Hoyos Vásquez MT, Yáñez Zamora MI, ~~el~~ síndrome de burnout es una de las manifestaciones de estrés laboral más estudiadas. El concepto de burnout fue utilizado por primera vez en el ámbito de la psicología por Freudenberg, en el año de 1974+(1).

Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y la remuneración es inadecuada. Este aspecto, que afecta la seguridad de los pacientes, tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda. El ser cuidado observa este comportamiento como una deshumanización del equipo de salud frente a la situación que vive (2).

Se evidencia en diversas investigaciones que es de relevancia considerar aspectos dentro del ámbito laboral como son: la relación con sus pares, colaboradores, pacientes, familiares de los pacientes, el ambiente laboral, la remuneración, pausas activas, incentivos, carga laboral, entre otros, los cuales tienen una influencia significativa en la aparición de dichos síntomas.

El cansancio en el personal de la salud, se constituye en una de las causas que motivan la ocurrencia de eventos adversos en la atención del paciente al interior de las instituciones de salud, y representa un foco de atención que no puede ser

ignorado toda vez que es preciso identificar los componentes de dicho estado físico, el cual puede relacionado con situaciones de orden emocional, físico, laboral, psicológico etc. Por este motivo resulta importante procurar un esquema preventivo para mitigar los componentes que hacen parte integral de la situación que hace que se produzca el cansancio excesivo (3).

1.2 JUSTIFICACIÓN

El trabajo constituye uno de los roles más importantes de la vida de las personas, pues los seres humanos pasamos la mayor parte de éstas etapas en actividades relacionadas con el trabajo. Así las condiciones y situaciones que experimentamos en el contexto laboral son fuentes de satisfacción y bienestar o de frustración o malestar, que tiene repercusiones en nuestra salud física y mental.

La presencia de eventos adversos originados por los actos inseguros y la violación de los procedimientos que el personal del equipo de salud comete debido a cansancio, estrés, falta de motivación, de atención, sobrecarga y/o insatisfacción laboral y negligencia; es el llamado Síndrome de Burnout. Este aspecto, que afecta la seguridad de los pacientes, tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda (3).

El sector de servicios de salud, debe comprender la importancia que el desempeño de sus profesionales asistenciales tiene en los resultados de los servicios prestados, máxime aun cuando al hablar de calidad en este sector se está hablando de la integridad física de los pacientes. Resulta entonces importante, analizar los diferentes aspectos que intervienen para mantener el equilibrio físico y mental de las personas que laboran en el área de la salud e identificar la repercusión que tienen en la eficiencia en el desempeño, la relación

con los demás y el manejo de diversas situaciones conflictivas que se presentan a diario (3).

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones.

Cuando los trabajadores no pueden cumplir las exigencias, surge el estrés laboral como resultado. Cuando el estrés persiste, u ocurre repetidamente, puede tener varios efectos negativos sobre los trabajadores y las compañías para las que trabajan.

El estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador.

El estrés relacionado con el trabajo puede afectar el desempeño corporativo debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de clientes, sustitución de trabajadores ausentes, adiestramiento de trabajadores sustitutos y otros (4).

1.3 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo es percibida la relación entre el estrés sufrido en el ámbito de trabajo y la calidad del desempeño en los profesionales de la salud?

2. REFERENTE CONCEPTUAL

EL ESTRÉS: CONSIDERACIONES GENERALES

El término estrés ha sido usado para referirse a una variedad de fenómenos. Cuando se aplica a los individuos, ha sido definido de numerosas formas. Según D'Anello S, Marcano E, Guerra JC. De acuerdo con Houston (1997) estas definiciones pueden ubicarse en tres grandes categorías:

(A) Definiciones basadas en estímulos, las cuales se enfocan hacia los elementos o estímulos desencadenantes de disrupción del funcionamiento. A estos estímulos se les denomina estresores y son percibidos como amenazantes o dañinos y productores de tensión. Estas definiciones han sido criticadas bajo la premisa que las personas responden diferencialmente a la misma situación potencialmente estresante.

(B) Las definiciones basadas en procesos intervinientes enfatizan algún tipo de proceso que ocurre entre la situación estímulo y la respuesta potencial a la situación. En esta definición se asume que el estrés está determinado por la apreciación o evaluación cognitiva que hace la persona de la relación entre las exigencias exteriores, sus demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterar a esas demandas en beneficio de su bienestar.

(C) Las definiciones basadas en la respuesta se centran en el estado o condición de estar disturbado.

Esta aproximación considera el resultado de los aspectos objetivos del estresor, las diferencias individuales y los posibles procesos intervinientes. El énfasis es puesto en la respuesta al estresor. Lazarus (1991) propone que el estrés es un proceso complejo, multivariado y representativo de un sistema de retroalimentación. Específicamente, es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios

recursos y dañando su bienestar. En esta definición se asume que el estrés está determinado por la apreciación o evaluación cognitiva que hace la persona de la relación entre las exigencias exteriores, sus demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterar esas demandas en beneficio de su bienestar (Lazarus y Folkman 1984). Más recientemente, Sarafino (1997) señala que el estrés "es la condición que resulta cuando las transacciones persona-ambiente llevan al individuo a percibir una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos de sus sistemas biológico, psicológico y social" (5).

La evaluación de los eventos como estresantes depende de dos factores: aquellos relacionados con la persona y los relacionados con el ambiente. Los factores personales incluyen características intelectuales, motivacionales y de personalidad. Un ejemplo tiene que ver con la autoestima: las personas que poseen una autoestima alta, generalmente piensan que cuentan con los recursos para enfrentar las demandas que requieren de las fortalezas que ellos poseen. Si ellos perciben un evento como estresante pueden interpretarlo como un reto más que como una amenaza. Desde el punto de vista motivacional, las personas con alta motivación de logro parecen estar mejor equipadas para evaluar los eventos amenazantes como retadores; de hecho la investigación nacional ha demostrado que a mayor motivación al logro menor estrés en el trabajo (Salom y D'Anello 1992). En cuanto a lo que hace a una situación estresante, se han señalado algunas características de los eventos. Entre ellos destacan: la eminencia del evento, las transiciones vitales (casarse, iniciar una carrera, ser padre), la ambigüedad, la indeseabilidad de la situación y la incontrolabilidad personal sobre el evento (Sarafino 1997) (5).

ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD

El estrés laboral se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que

ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del personal de la salud.

El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común de la vida moderna. Los resultados de una encuesta aplicada a 28.000 trabajadores de 215 organizaciones en los Estados Unidos revelaron una poderosa asociación del estrés ocupacional con deficiente ejecución en el trabajo, problemas de salud agudos y crónicos y "burnout" en los empleados (Williams y Cooper 1998). Casi todas las personas en algún momento experimentan estrés que se relaciona con sus ocupaciones. Frecuentemente estas situaciones estresantes son menores y de corta duración y por tanto tienen poco impacto sobre la persona. Pero para muchos otros, el estrés es continuo y por periodos largos de tiempo. En la literatura se han resaltado algunos factores que hacen al trabajo estresante: el estudio de los factores de estrés en las diversas profesiones se suele efectuar atendiendo a los factores organizacionales y laborales según los diferentes modelos que se han presentado. Dentro del ámbito organizacional los estresores más citados en la literatura (ver Moreno-Jiménez y Peñacoba 1997) han sido: El conflicto de roles, entendido como la coexistencia de exigencias opuestas y de difícil conciliación, requeridas en la realización del trabajo (5).

Este tipo de estresor se expresa en el área de salud de diferentes maneras. Socialmente se le exige al médico la máxima competencia en el ejercicio de sus funciones, sin embargo, las necesidades urgentes de los pacientes, la competencia profesional, el cumplimiento de las responsabilidades civiles y sociales y, la disponibilidad de la familia del enfermo, tienden a generar situaciones conflictivas. Otras veces las prioridades del equipo de salud no coinciden, especialmente entre enfermeras y médicos (5).

La sobrecarga de trabajo, se refiere al exceso de trabajo y a la incapacidad de cumplir las tareas en el tiempo propuesto. La falta de tiempo para acometer todas las tareas exigidas al personal médico es una de las causas más señaladas en la literatura especializada. Las relaciones interpersonales, están dadas por las

relaciones sociales y de interacción que se desarrollan entre los miembros del equipo de trabajo. En el ambiente de salud se ha encontrado que en ocasiones la interacción con pacientes, familiares y con los mismos miembros del personal constituye una fuente de estrés para el personal médico (5).

Otras fuentes de estrés reportadas en los servicios de salud son: infrautilización de las habilidades, presión económica, la preocupación y el miedo a la mala práctica, la interferencia laboral con la vida familiar y las prácticas administrativas (Moreno y Peñacoba 1997) (5).

FACTORES ESTRESANTES DE RIESGO

Según el Doctor Gustavo Calabrese, en su artículo expone: Los factores estresantes más importantes activadores del ciclo del estrés responsable de generar el estrés laboral en el anestesiólogo, ellos son:

Los **factores estresantes personales** se vinculan a:

1. El prototipo de personalidad de **alto estrés** que se caracteriza por puntualidad en el trabajo, realizan varias tareas al mismo tiempo, amplia dedicación laboral, son ambiciosos, responsables competitivos, precisos, detallistas, encuentran frecuentemente situaciones frustrantes, inexpresivos, y de difícil relacionamiento que además se pueden asociar con coronariopatías, hipertensión arterial y muerte prematura.
2. Los desajustes de las expectativas altruistas, profesionales y sociales con el paso del tiempo y la falta de concreción de sus metas.
3. El papel protagónico en su ámbito de trabajo, con una valoración de la personalidad «sobre calificada», que muchas veces se sienten «dioses blancos» resistentes a la fatiga, invulnerables, sin limitaciones, con grandes expectativas y

con fuerte compromiso laboral, no apreciando los efectos adversos de una vida estresante.

Los **factores profesionales** en la generación del estrés se vinculan a:

1. Desarrollar una profesión humanitaria, de servicio, en contacto con el sufrimiento y el dolor.
2. El perfil del tipo del trabajo que se caracteriza por intensa carga física y psíquica, con exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, alta responsabilidad en cuanto a la seguridad del paciente, vigilancia sostenida, manejo con frecuencia de pacientes envejecidos, complejos, en estado críticos, donde se deben tomar decisiones de emergencias, con enfrentamiento con la muerte, en definitiva en estas situaciones «transforman emociones naturales en emociones estresantes».
3. La modalidad laboral es un factor de importancia como generadora de estrés en la actualidad ya que tiene calendarios laborales inapropiados con días extensos de trabajo caracterizados por exceso de horas de trabajo tanto diurnas como nocturnas, consecutivas, horas extras e inadecuado descanso generadores de fatiga, privación del sueño y alteraciones de ritmo circadiano así como falta de control de su tiempo e interferencia con la vida familiar.

Los **factores Institucionales** en la generación de estrés laboral se vinculan:

1. De manera muy fuerte una estructura jerárquica rígida de la organización.
2. A una difícil comunicación con autoridades y mandos medios en la organización.
3. A falta de adecuada estructura y organización de los servicios.
4. A difícil relación con jefes de servicios.
5. A los nuevos modelos de administración y gestión en salud donde se está inmerso en una cultura laboral de **Alta Presión** con presiones de alta

productividad, competitividad, criterios de calidad, predominio de criterios de optimización de recursos económicos.

6. A la inseguridad laboral.
7. A los inadecuados ingresos económicos.
8. La falta de políticas favorables a la vida de familia del trabajador.

Los **factores ambientales** en la generación de estrés laboral se vinculan:

1. A Infraestructura laboral Inadecuada relacionada con la Ergonomía, Climatización Ventilación, Renovación de Aire, Eliminación de desechos, Iluminación, Ruidos y vibraciones.
2. A un hábitat laboral intenso, donde se desarrollan en general un clima intenso, rutinario, competitivo, hostil por momentos donde predomina las inadecuadas relaciones interpersonales tanto entre médicos, enfermería y resto del personal en el cual se percibe como un fracaso estar cansado como ideología laboral, aun cuando en realidad la falta de sueño y de la fatiga crónica acumulada son moneda corriente+(6).

ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción en el trabajo ha sido definida de diferentes maneras y con distintos énfasis. Según DeAnello S, Marcano E, Guerra JC. algunos la definen como una reacción afectiva inestable e inmediata ante el ambiente de trabajo (Porter, Steers y otros 1994). Este tipo de definición le da especial importancia a las condiciones o características contextuales del trabajo y hace referencia a respuestas inmediatas ante estímulos específicos del trabajo+(5).

Locke (citado por DeAnello S, Marcano E, Guerra JC.) pionero en el estudio de la satisfacción laboral la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. En esta definición también se

enfatan los factores situacionales, pero incluye además factores disposicionales. Decker y Borgen (1993) señalan que el grado de satisfacción está determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador". Salom y DeAnello (1992) proponen una definición diferente, por cuanto enfatiza la satisfacción intrínseca derivada del trabajo mismo como una totalidad. Específicamente se refiere a "los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo que genera involucramiento". Los dos sentimientos (agrado y disfrute) involucran aspectos diferentes, el agrado tienen que ver con la sensación perceptual de tipo contemplativo según la cual a uno le gusta o le es grato algo. El disfrute implica un componente volitivo de intencionalidad conductual, según la cual la persona tiene que interactuar con el objeto del disfrute, vivenciándolo (5).

Según DeAnello S, Marcano E, Guerra JC. De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando) (5).

El estrés es una sensación normal que, en bajas dosis, puede ayudarlo a uno a hacer las cosas. El estrés no afecta a todo mundo de la misma manera.

Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.

- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos graves como:
 - Cardiopatías.
 - Trastornos digestivos.
 - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza.
 - Trastornos músculo . esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores)
- El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones (7).

QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales (7).

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se

utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (7).

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (7). Estos pueden incluir la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral (7).

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Aunque las características individuales y organizacionales juegan un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, la mayoría está de acuerdo en que este tipo de estrés resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. El punto de vista prevaleciente basado en la evidencia, sostiene que determinadas condiciones ocupacionales son estresantes para la mayoría de las personas (4).

Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales, tales como trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo,

carencia de apoyo social o de colegas y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades de crecimiento o de avance o promoción, horarios irregulares (especialmente turnos de trabajo) y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control sobre dichas condiciones. En este caso, las estrategias de prevención se enfocan en cambiar las condiciones de trabajo o el rediseño del trabajo (4).

Las condiciones ocupacionales parecen ser peores para los trabajadores empleados en pequeñas empresas, los auto-empleados, los trabajadores temporeros y los del sector informal. Los riesgos que confrontan son, generalmente crónicos, de larga duración, lo cual implica consecuencias negativas para la salud. Aunado a lo anterior, los recursos limitados y la sobrecarga de trabajo puede agravar la exposición a condiciones ocupacionales estresantes afectar adversamente la vida familiar (4).

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales,

disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicossomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que una marcada insatisfacción personal (8).

Existe un gran número de factores de riesgo que pueden causar estrés; entre ellos se identifican a los relacionados con el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer las quejas e inseguridad en el empleo.

De acuerdo a Mamani Encalada A, Obando Zegarra R, Uribe Malca AM, Vivanco Tello M. Estos factores coinciden con el estudio de Chuchon y Artazcoz, quienes afirman que la escasez de personal y el poco tiempo que disponen para realizar sus obligaciones son los factores más estresantes. Los autores también refieren que el trabajo excesivo en las enfermeras es negativo, sobretodo, cuando existe demasiado quehacer o cuando el trabajo es demasiado difícil+(9).

González Cabanach (citado en Doval et. al, 2004) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:

Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.

Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.(8).

Factores intrapersonales: son los factores individuales como la personalidad, afectividad, salud mental y física (10).

Los estresores se han conceptualizado de diferentes formas.

Desde una definición dimensional, los autores han tomado en consideración dimensiones tales como la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad (Patt y Barling, 1988). De hecho, la combinación de estas dimensiones da lugar a varias categorías de estresores que son útiles para su análisis, prevención y control. Los autores señalados han identificado las siguientes categorías: agudos, crónicos, diarios, y catastróficos o desastres. En función del análisis del contenido de los estresores laborales, Peiró revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías:

- 1) Incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.)
- 2) Dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo....)
- 3) Se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.
- 4) Dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.)
- 5) Incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.)
- 6) Dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera

- 7) Toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización
- 8) Aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo, etc.). (11)

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral (4).

DEFINICIÓN DEL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

- Respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del estrés+tales como adrenalina y cortisol).
- Respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado),
- Respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y
- Reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).

Cuando se está en estado de estrés+, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas (4).

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud relacionados y el incremento de los accidentes de trabajo (4).

EL SÍNDROME DE BURNOUT O DE DESGASTE PROFESIONAL

El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las

formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o el Burnout como lo describe Gil-Monte (2006), se considera como síndrome por la comunidad científica, a la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología-. Seguidamente Gil-Monte (2005), hace la aclaración de que el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) debe entenderse como una forma de acoso psicosocial en el trabajo pero es diferente al acoso psicológico o mobbing.

Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textualmente lo siguiente, que: ~~El~~ burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto+.

Seguidamente Shiron (1989 citado en Moreno & Peñacoba, 1999) consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo.

En otras palabras, el estrés está relacionado con un sin número de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral.

Por consiguiente, una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983) donde explica la relación del burnout con el ámbito laboral: ~~El~~ Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos.

Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológico como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima+.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de Burnout como: una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

Al síndrome de burnout se le han dado también varias denominaciones, aunque la literatura ofrece alrededor de diecisiete en castellano, algunas de ellas son: quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico, entre otras (12).

3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL

Identificar los principales factores causantes de stress laboral en el personal de la salud y la influencia que tienen sobre la calidad de la atención en salud.

3.2. ESPECÍFICOS

- Conocer los factores que desencadenan o influyen en la presencia de estrés en el personal de la salud.
- Identificar en la literatura los principales factores que desencadenan el estrés y las estrategias utilizadas para minimizar sus efectos en la calidad de la atención a los pacientes.
- Conocer el impacto que genera el estrés en la calidad en los servicios de salud.

4. METODOLOGÍA

El trabajo que realizamos para nuestra tesis de grado sobre cómo es percibida la relación entre el estrés sufrido en el ámbito de trabajo y la calidad del desempeño en los profesionales de la salud, lo realizamos partiendo de la necesidad de conocer como el Estrés que nos acompaña día a día tanto en nuestra vida personal como laboral afecta nuestro desempeño y por ende la calidad en lo que hacemos, identificando los factores tanto personales como interpersonales que pueden influir en la aparición de dicho estrés.

Partiendo de esta premisa, realizamos una **investigación social de corte cualitativo**, ya que nuestro objetivo se encuentra encaminado a encontrar como perciben su propia realidad social algunos trabajadores del sector salud vista desde su perspectiva, utilizando una metodología comprensiva y descriptiva, cuyo propósito primario es generar modelos explicativos de la conducta humana que se encuentren apoyados en los datos.

Sandoval Casilimas habla en su artículo de Investigación Cualitativa de los momentos metodológicos, a través de los cuales es posible trascender de la descripción a la comprensión y explicación, los cuales son:

- **Formulación:** es el punto de partida formal de la investigación, caracterizado por explicitar y precisar que es lo que se va a investigar y porque.
- **Diseño:** es la preparación de un plan flexible que orienta el contacto con la realidad humana objeto de estudio y la manera en que se construye el conocimiento acerca de ella, buscando responder a las preguntas como se adelantará la investigación, en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar.
- **Gestión:** corresponde al comienzo visible de la investigación y tiene lugar mediante el empleo de una o varias estrategias de contacto con la realidad objeto de estudio.

- Cierre: las actividades desarrolladas en esta etapa de investigación buscan sistematizar de manera progresiva el proceso y los resultados del trabajo investigativo.

Formulamos la pregunta basándonos en lo identificado anteriormente e involucrando un elemento muy importante como es la calidad en la atención de nuestros usuarios del sector.

Con el objetivo de recolectar información realizamos una entrevista a profundidad donde elaboramos varias preguntas eje, hacemos un mapeo y seleccionamos la muestra para el estudio, identificando con ello las fuentes que nos servirán como suministro de la información que pretendemos obtener.

Realizando un análisis de la Investigación cualitativa, seleccionamos como técnica de recolección de la información la **Entrevista Individual Estructurada**, que consiste en la preparación anticipada de un cuestionario guía el cual se aplica a las fuentes seleccionadas para dicho estudio, teniendo como papel fundamental abarcar todo el tema por parte del entrevistador en el mismo orden a cada entrevistado, estableciendo los canales para la dirección y delimitación del discurso.

Seleccionamos 6 entrevistados que laboran en el área de la salud: Enfermera, Nutricionista, Bacterióloga, Terapeuta Respiratoria, Médico de Familia del servicio de consulta externa y Médica del Programa de Protección Renal.

A las seis personas entrevistadas se les realizó consentimiento informado y se les aplicó la misma entrevista, siguiendo el mismo consecutivo en las preguntas, evitando condicionar las respuestas.

Posterior se realizó una transcripción en físico de dichas respuestas para poder identificar en cada una de ellas las categorías que construimos como los

principales factores desencadenantes e influyentes del estrés en el personal de la salud.

De esta manera realizamos la categorización y evaluamos en conjunto las categorías en las seis entrevistas, clasificando cada una de ellas con los nombres de la profesión evaluada enumerando de 1 a 6 cada una de ellas, señalando cada categoría por colores y así identificar los hallazgos encontrados en cada entrevista, conociendo de esta manera cuales de las categorías predominaban y cuales se veían de manera repetitiva en cada respuesta. Identificamos así las 2 categorías más influyentes y causantes de estrés como son las inherentes al propio trabajo y las relacionadas con el clima organizacional.

Luego se realizó el análisis de lo obtenido en las entrevistas.

Previo a todo este proceso de aplicación de entrevistas y de seleccionar la muestra como fuente de información, se recopilaron todos los datos y registros que nos sirvieran como soporte y suministro de un marco teórico para conocer previamente el tema de estudio y así poder enfocar la Investigación cualitativa.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Las consideraciones éticas del presente estudio están delineadas por lo consagrado en la resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud (Colombia), en el Título II: De la investigación en seres humanos, Capítulo I: De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, Capítulo III: De las investigaciones en menores de edad o discapacitados y Capítulo V: De las investigaciones en grupos subordinados.

Es una investigación de riesgo mínimo, ya que la persona no será expuesta a procedimientos invasivos, sino de entrevista semidirigida en donde no se manipulará la conducta del sujeto.

Dentro de las condiciones éticas del estudio se encuentran las siguientes:

a. Derecho a la información: se brindará información detallada a los participantes con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recolección de datos y la socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente. Así mismo, los investigadores se comprometen a clarificar oportunamente cualquier duda sobre la investigación que sea expuesta por los participantes. Esta información se entregará por escrito al momento de firmar el consentimiento informado.

b. Derecho a la no-participación: los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que le sean formuladas o de participar en las actividades propuestas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren. El investigador evaluará continuamente el deseo de las personas para participar en la investigación, de modo que se garantice la voluntariedad y la autonomía. No se ejercerá ningún tipo de presión ni coacción a las personas para participar en la investigación por parte de los investigadores.

c. Secreto Profesional: la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. El investigador se compromete a no informar en sus publicaciones, ninguno de los nombres de los participantes ni otra información que permitiera su identificación.

d. Compromiso de proporcionar información actualizada obtenida durante el estudio: proporcionar información sobre los resultados del estudio a nivel general e informar acerca de los resultados (en casos particulares) cuando ello pueda ser de interés para los participantes y sus representantes legales. Se aclara que en caso de detectarse una dificultad en torno a la salud mental, estabilidad psicológica y física, el participante será informado ampliamente y el equipo investigador recomendará el tratamiento adecuado más no asumirá los gastos del mismo.

e. Remuneración: los fines de la presente investigación son eminentemente académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo, la colaboración de los participantes es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

f. Divulgación: los resultados de la investigación serán divulgados a través de su publicación en un artículo de revista científica. No obstante, en estos procesos de divulgación el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad de los participantes.

Por tanto cada participante firmó un documento de consentimiento informado, en donde fue ampliamente documentado sobre el ejercicio investigativo y sus fines, considerando la entrevista realizada a los participantes como de bajo riesgo.

5. ANÁLISIS

En la evaluación y análisis realizado de las entrevistas que se elaboraron a seis profesionales de diferentes áreas de la salud encontramos diversas opiniones, vivencias y emociones que influyen en su quehacer diario, generando y desencadenando de alguna manera estrés en su vida laboral y por ende afectando la calidad en la atención.

Dentro de los diferentes factores que categorizamos para la evaluación de las entrevistas generamos cinco, los cuales afectan de diferente manera la calidad en la atención en salud, dependiendo de la profesión, de las responsabilidades, cargos y tareas asignadas. Los cuales son:

- **Factores intrínsecos al propio trabajo:** son aquellos relacionados con las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo, entre otros.

En las entrevistas realizadas se evidencia que según la profesión de la persona, las responsabilidades en su trabajo hace que se sienta en mayor o menor grado el estrés, influenciado por el factor intrínseco al propio trabajo. Relacionado con esto, se les plantea una pregunta relativa a la exigencia de su trabajo y las condiciones psicosociales que éste le ofrece:

Me parece que las exigencias laborales son muchas más que las condiciones psicosociales para disminuir el estrés.

Yo como enfermera manejo historia clínica, exámenes de laboratorio, actualización de kardex, toda la parte administrativa y todo el cuidado integral de los pacientes, y somos el centro entre el médico y los pacientes y muchas cosas recaen sobre nosotras.

Las dificultades administrativas en el manejo y cuidado de los pacientes. La descoordinación entre órdenes médicas y el cumplimiento de las mismas, cuando no dependen directamente de mí. El tiempo nunca me alcanza.

Un trabajador de la salud estresado no brinda buena atención a los pacientes, porque puede equivocarse y esto en nuestro campo es fatal+

%Si estas con sobrecarga de trabajo, cansado, es muy fácil hacer una apreciación diagnóstica y una prescripción errada+(E1).

- **Factores relacionados con las relaciones interpersonales:** tiene que ver que se generan en la vida laboral. Se evidencia en las entrevistas realizadas, que a pesar que si se consideran como importantes para la vida laboral, no se constituyen como la principal fuente de estrés.

%A veces hay compañeros que se vuelven un elemento negativo dentro del grupo, por su trato, por su falta de colaboración con el grupo de trabajo y esto afecta el desempeño general del equipo+(E6).

Este factor no tiene la misma importancia o validez para las diferentes profesiones. Las profesiones de Bacteriología y Nutrición no se ven afectadas por este factor a diferencia de las profesiones de Medicina y Enfermería, donde si consideran que unas inadecuadas relaciones con los compañeros de trabajo pueden afectar la vida laboral generando dificultades individuales y en el equipo de trabajo, traduciendo así en un ámbito laboral pesado, estresante y agotador.

- **Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional:** relacionados con la falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

Los horarios para capacitación médica como congresos y actualizaciones médicas deben ser realizado en horarios extra laborales. Pocas posibilidades de acceder a especializaciones médicas+(E3).

Igual que el anterior factor, tiene un peso y un valor diferente según la profesión, encontrando que afecta con mayor importancia a las profesiones de Medicina, ya que el exceso de trabajo, las horas laboradas y las exigencias del trabajo les generan poco tiempo y disponibilidad para actualizarse, capacitarse y adquirir nuevos conocimientos, generando dificultades en su quehacer diario por la poca posibilidad de crecer académicamente generando insatisfacción en el personal.

- **Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:** aquellos que se relacionan con la falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía.

Pienso que más que ser factores profesionales, el estrés está relacionado con los factores institucionales. El seguimiento a protocolos sin faltar a ellos, la vigilancia continua de los superiores, el ambiente laboral.

Clima laboral: Influye de tal forma que te puede llevar a cometer errores inconscientemente, porque el trabajar bajo la presión del que dirán, se ser juzgado hace que tus habilidades en ocasiones disminuyan. Y que siempre estés a la defensiva+(E2).

La inestabilidad financiera del sistema obliga a los aseguradores a sobre usar el personal así como disminuir la calidad en el servicio+(E3).

Con relación a la carga física, mental y condiciones del medio ambiente, considero que pocas personas se interesan por saber el bienestar del empleado, simplemente se limitan a verificar si se cumple con las tareas y si se cumplen las metas+(E5).

son jornadas en promedio de 10 horas, la relación con los jefes es buena, aunque a veces se encuentran dificultades con la equidad en los horarios, pues algunas personas manejan mejores turnos "por ser más antiguos" en el cargo+(E6).

- **Factores relacionados con las relaciones intrapersonales:** son los factores individuales como la personalidad, afectividad, salud mental y física.

A veces salgo del trabajo mal genio, muy cansada y sin ganas de nada. Sintiendo en muchas ocasiones que mi labor es mal recompensada y valorada, esto se refleja en que cuando llego a mi casa no estoy de buen humor, no quiero compartir con nadie, solo cambiarme, bañarme y dormir. Cuando tienes mucha carga laboral y estás estresado, no asumes una buena disposición, el mal genio y la ofuscación aparecen+(E1).

Afecta el estado de ánimo y la falta de motivación del profesional lo que finalmente se refleja en la disposición para atender al usuario+(E5).

Definitivamente y sin discusión los factores que más afectan a los profesionales del área de la salud en este caso sin discriminación por la profesión son los **Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional y Factores intrínsecos al propio trabajo.**

Factores que afectan considerablemente a los profesionales de una manera negativa, lo cual afecta la vida laboral, la calidad en la atención en salud, la vida diaria, la atención al más necesitado y la vida propia.

Encontramos que el exceso de trabajo, la carga laboral, los turnos extensos y continuos, las pocas horas de descanso, el no poder realizar pausas activas, el tener muchas labores asignadas al mismo tiempo, el responder a diferentes

personas y con exceso de responsabilidad por un pago poco remunerando para la labor que se realiza, la presión de los superiores, la constante vigilancia , el no tener reconocimiento por la labor correctamente realizada sino reconocimiento por los errores y lo que dejaste de hacer, el no poder alimentarse en calma, el temor a cometer errores en la praxis por la falta de tiempo y la presión, son estos y muchos factores más los encontrados que afectan rotundamente la calidad en la atención, no solo generando afectación en el campo laboral sino en la vida diaria, en la familia, en las **relaciones intrapersonales**, pues esto genera desanimo, depresión, apatía al trabajo, al levantarse todos los días al trabajo , cansancio, agotamiento físico, enfermedades como fatiga crónica, gastritis, cefalea, migrañas, colon irritable entre otras. También se genera poca disponibilidad para realizar otras actividades, ya que el cansancio y el agotamiento no permiten tener otros espacios para recreación, deportes, compartir con la familia, dedicarle el tiempo adecuado a los hijos y demás.

El estar bajo estrés afecta la salud psicológica y física de las personas y la eficacia de las instituciones para las que trabajan.

Uno de los objetivos de la salud ocupacional actualmente, es mantener una homeostasis entre la vida laboral, social y personal, lo cual se logra armonizando el cuerpo físico, con la mente, la parte emocional y la parte espiritual; viéndose esto reflejado en las actitudes frente a las demás personas. Algunas de las maneras para prevenir la aparición del estrés es gestionando y organizando adecuadamente el trabajo, proporcionando además las herramientas y los medios necesarios para ayudarle en caso de sentirse estresado.

CONCLUSIONES

- El estrés es la reacción que tiene el individuo ante las exigencias y presiones labores que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, colocando a prueba su capacidad para afrontar la situación estresante.
- Considerando que el estrés es una sensación normal en dosis bajas, éste puede ayudar y estimular a los individuos a realizar las actividades, pero no todas las personas se ven afectadas de la misma manera, lo que significa que en cada ser humano el estímulo estresor es visto y asimilado de manera diferente, en algunos siendo un factor estimulador sin causar desequilibrio, pero en otros en la mismas bajas dosis puede considerarse una amenaza para la vida, afectando su capacidad de reacción y de respuesta.
- El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común de la vida moderna, y en el área de la salud es uno de los principales factores que influyen y afectan la calidad de la atención pues las altas exigencias del personal, la evaluación constante de su ejercicio profesional, las responsabilidades, la sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo para realizar todas las actividades asignadas, generan desequilibrio, impidiendo un correcto actuar.
- El estrés tiene un efecto directo sobre el desempeño del profesional y por ende en la calidad de la atención de los pacientes, ya que ésta situación puede llevar a la presencia de eventos adversos. Es por esto la importancia

que tiene identificar los principales factores y causas desencadenantes del estrés, para implementar estrategias en las instituciones, que contrarresten los efectos y las posibles implicaciones y consecuencias que esto genera en la atención y la seguridad de los pacientes.

- El profesional de la salud por tener bajo su responsabilidad la vida de otro ser humano, se encuentra en situación que lo hace vulnerable a todos los factores intrínsecos y extrínsecos de su vida laboral y personal. Es por esto que se le debe prestar la atención adecuada que le permita tener buenas relaciones intrapersonales, las cuales se ven reflejadas en las relaciones interpersonales y las relacionadas con su propio trabajo.
- En el área de la salud, las relaciones interpersonales son de vital importancia, puesto que la relación con las demás personas hace de nuestra labor un aspecto relevante por la seguridad que se transmite ante el paciente y su familia, la validez de los actos y la motivación que se tiene para realizarlos, lo cual hace que actuemos con ética para responder a la responsabilidad que tenemos de brindar una atención con calidad y calidez a nuestros usuarios.
- Los factores que mas influyen en el estrés laboral en los profesionales de la salud que participaron en ésta investigación, hacen referencia a los factores intrínsecos al propio trabajo, de los cuales las principales hallazgos se relacionan con %as exigencias laborales son muchas mas que las condiciones psicosociales para disminuir el estrés+, %el tiempo nunca alcanza+, %un trabajador de la salud estresado no brinda buena atención a los pacientes porque puede equivocarse y esto en nuestro campo es fatal+;

definiendo esta situación como la interacción entre el individuo y su entorno como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar.

- Otro factor con mayor influencia como desencadenante del estrés, es el relacionado con la estructura y el clima organizacional, pues para el personal de la salud las condiciones laborales y el apoyo de las directivas y jefes se convierte en una herramienta muy importante para el adecuado ejercicio profesional y si ésta no funciona de manera adecuada se convierte en uno de los principales factores que generan desequilibrio y estrés. Los profesionales entrevistados consideran como factores estresantes: %alta de cooperación+, %gran carga laboral+, %cuadro de turnos recargados+, %clima laboral con dificultades+, %vigilancia continua de los superiores+, %volumen de trabajo alto y el personal parece no ser suficiente para cubrir esta demanda, por lo tanto el trabajo se torna pesado y difícil de manejar+. Todo esto implica consecuencias negativas para la salud, ya que expone al trabajador a condiciones estresantes, afectando no solo la vida laboral, sino también la vida familiar.
- Identificamos como la sobrecarga de trabajo, se refiere al exceso de trabajo y a la incapacidad de cumplir las tareas en el tiempo propuesto. La falta de tiempo para acometer todas las tareas exigidas al personal de la salud es una de las causas más señaladas en la literatura especializada y a su vez de las más identificadas en las respuestas de las personas entrevistadas, quienes también identifican que los factores personales, es decir, las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo y las relaciones intrapersonales propias a la personalidad de cada uno influyen de una manera directa en su desempeño y por ende su manejo influye como desencadenante de estrés.

- La modalidad laboral implementada en las instituciones es un factor importante como generador de estrés. Identificamos como el personal de salud entrevistado reconocieron entre otros los turnos recargados, exceso de horas de trabajo, poco descanso y falta de tiempo tanto para realizar todas las actividades propias al trabajo como para aquellas relacionadas con la vida personal.
- La parte directiva de cada institución debe enfocar como una de sus principales acciones, establecer mecanismos de orientación al personal de salud que les permita manejar de una manera adecuada todos los estresores propios de su profesión; facilitando con ello la atención con calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torales LP, Márquez Celedonio FG, Hoyos Vásquez MT, Yáñez Zamora MI. Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. Salud mental. 2009;32:399. 404.
2. Villareal Cantillo E. Seguridad de los pacientes. Un componente de todos para un cuidado de calidad. Salud Uninorte. 2007;23(1):112. 9.
3. Prevenir el cansancio del personal de salud. Observatorio de la calidad. Paquetes instruccionales. Guía técnica «Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud». www.minsalud.gov.co. 2009.
4. Houtman I, Jettinghoff K. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6. Organización mundial de la salud. 2008.
5. D'Anello S, Marcano E, Guerra JC. Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes. Mérida. Venezuela. MedULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. 9:4. 8.
6. Calabrese G. Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. Revista Colombiana de Anestesiología. 2006;34(4):233. 40.
7. Stavroula L. La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud. 2004.
8. Doval Y, Moleiro O, Rodriguez R. Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. www.psicologiaincientifica.com. 2011.
9. Mamani Encalada A, Obando Zegarra R, Uribe Malca AM, Vivanco Tello M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño

laboral en emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2007;3(1):50. 7.

10. Durand Arias S. Reseña de «El manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería». Investigación en salud. Universidad de Guadalajara. 2006 dic;8(3):206. 7.
11. Peiró JM, Rodríguez I. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. 2008;29(1):68. 82.
12. Quiceno JM, Alpi SV. Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Acta Colombiana de Psicología. 2007;10(2):117. 25.

ANEXOS

ANEXO N° 1



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

El estrés en el personal de la salud y su relación con la calidad en la atención del paciente.

EXPLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

La salud mental de los trabajadores de la salud, se ve afectada desde hace varias décadas debido a un fenómeno que no es ajeno al sector salud, llamado el estrés. Este aspecto, que afecta la seguridad de los pacientes, tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda. El paciente observa este comportamiento como una deshumanización del equipo de salud frente a la situación que vive.

Propósito del estudio:

Este estudio que es llevado a cabo por la UNIVERSIDAD CES y que se encuentra adscrito al grupo de investigación (observatorio de la calidad en salud pública). El propósito del estudio es ofrecer una aproximación diagnóstica a la situación del estrés en el personal de la salud.

Esta investigación permitirá conocer el nivel de la problemática y así posibilitar el diseño de propuestas orientadas a la prevención e intervención en salud

Procedimientos:

Los participantes seleccionados han recibido una información previa sobre el trabajo a realizar, servida por un profesional estudiante de posgrado de la universidad CES, la entrevista será dirigida y procesada por las profesionales, Alejandra María Marín Muñoz y Luz Mary Usma Díaz, estudiantes de tercer semestre de Auditoría en salud.

Riesgos e incomodidades:

Esta investigación no representa riesgos para los participantes, ya que la participación se basa en una narrativa de experiencias.

Beneficios:

A su vez, el conocimiento generado a partir de esta investigación permitirá brindar una información sobre dicha problemática para generar estrategias de prevención y abordaje.

Confidencialidad:

La investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. El investigador se compromete a no informar en sus

publicaciones, ninguno de los nombres de los participantes ni otra información que permitiera su identificación.

Los fines de la presente investigación son eminentemente académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo, la colaboración de los participantes es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

Los investigadores se comprometen a clarificar oportunamente cualquier duda sobre la investigación que sea expuesta por los participantes y sus representantes legales. Para esto usted podrá comunicarse con las investigadoras Alejandra María Marín 301xxxxxxx o Luz Mary Usma Díaz 310xxxxxxx.

FIRMA PARTICIPANTE

C.C.

FIRMA INVESTIGADOR

C.C.

ANEXO N° 2

Guia de entrevista sobre el estrés en el personal de la salud y su relación con la calidad de la atención en salud.

Sexo:

Edad:

Ocupación:

Área de trabajo:

Cargo:

Tiempo de antigüedad en el cargo:

1. ¿Por qué trabajas en el área de la salud?
2. ¿Qué características personales exige su trabajo, además del entrenamiento profesional?
3. ¿Qué relación ve entre la exigencia de su trabajo y las condiciones psicosociales que éste le ofrece?

Factores psicosociales → Condiciones de trabajo que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, el clima de relaciones, la calidad de las interacciones, el trabajo en equipo; las condiciones de la tarea como: demandas de carga mental, nivel de responsabilidad directo de la tarea, la carga física, condiciones del medio ambiente, la jornada de trabajo, la equidad en los turnos, frecuencia de los descansos semanales, programas de capacitación y formación.

4. ¿Cómo maneja en su vida cotidiana las exigencias que le demanda su trabajo?
5. ¿Siente que su trabajo genera un nivel de estrés alto? Si la respuesta es positiva, cómo lo manifiesta?

6. El estrés laboral es un componente de la vida cotidiana. Para el personal de la salud la exigencia puede ser aún más alta. ¿Considera usted que ha sufrido efectos del estrés laboral?
7. Hábleme de los **factores profesionales** que le ocasionan éste estrés con respecto a su profesión.
8. ¿Qué **factores institucionales** aumentan ese estrés?
9. ¿Qué relación ve entre el clima laboral y la generación de estrés?
10. ¿Identifica usted épocas particulares en su vida laboral en que ese estrés se manifiesta?
11. ¿Qué papel juega en su labor la calidad en la atención al paciente?
12. ¿Cree que el estrés laboral del trabajador de la salud afecta la calidad en la atención?
13. ¿Cree usted que los profesionales de la salud bajo condiciones altas de estrés disminuyen la calidad de la atención al paciente?
14. ¿En la institución en que usted labora hay programas, campañas, preocupación por la relación entre el estrés laboral y calidad de atención al usuario?

ANEXO N° 3

TABLA DE CATEGORIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Categoría 1	
Factores intrínsecos al propio trabajo	
Entrevista 1 = E1 (Enfermera)	<ul style="list-style-type: none">* Pausas activas, pero no me queda tiempo para realizarlas.* Me parece que las exigencias laborales son muchas más que las condiciones psicosociales para disminuir el estrés.* Yo como enfermera manejo historia clínica, exámenes de laboratorio, actualización de kardex, toda la parte administrativa y todo el cuidado integral de los pacientes, y somos el centro entre el médico y los pacientes y muchas cosas recaen sobre nosotras.* Las dificultades administrativas en el manejo y cuidado de los pacientes.* La descoordinación entre órdenes médicas y el cumplimiento de las mismas, cuando no dependen directamente de mí.* El tiempo nunca me alcanza.* Un trabajador de la salud estresado no brinda buena atención a los pacientes, porque puede equivocarse y esto en nuestro campo es fatal

Entrevista 2 = E2 (Terapeuta respiratoria)	<ul style="list-style-type: none"> * Por el servicio en que me encuentro y las características de los pacientes que allí son atendidos; generalmente muy graves. * Interfiere con la agilidad y las habilidades a la hora de desarrollar procedimientos que se le realicen al paciente.
Entrevista 3 = E3 (Médica consulta externa)	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar estrategias para lograr mayor eficiencia en el trabajo, un ejemplo de esto sería durante la inasistencia del paciente a su cita, adelantar gestión telefónica o revisión de exámenes durante este momento. * La exposición legal a demandas
Entrevista 4 = E4 (Bacteriologa)	<ul style="list-style-type: none"> * Priorización de problemas y resolución para toma de decisiones * Frente al cumplimiento de los horarios y responsabilidades. * Personal insuficiente, naturaleza del servicio
Entrevista 5 = E5 (Nutricionista)	<ul style="list-style-type: none"> * No ser asertiva en algún tratamiento, insatisfacción en el paciente.
Entrevista 6 = E6 (Médica programa renal)	<ul style="list-style-type: none"> * He errado en mi quehacer médico a causa del estrés. * Si estas con sobrecarga de trabajo, cansado, es muy fácil hacer una apreciación diagnóstica y una prescripción errada.
Categoría 2 Factores relacionados con las relaciones interpersonales	
Entrevista 1 = E1 (Enfermera)	<ul style="list-style-type: none"> * Discordias entre compañeros * Reprocesos y a veces discusiones y malos entendidos.

Entrevista 2 = E2 (Terapeuta respiratoria)	* Las relaciones interpersonales
Entrevista 3 = E3 (Médica consulta externa)	* Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés como por ejemplo un compañero estresado, desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros o por el contrario, tener armonía puede ser un factor protector. * Crear buenos lazos de amistad con los compañeros de trabajo y así aumentando el trabajo en equipo.
Entrevista 4 = E4 (Bacteriologa)	
Entrevista 5 = E5 (Nutricionista)	
Entrevista 6 = E6 (Médica programa renal)	* A veces hay compañeros que se vuelven un elemento negativo dentro del grupo, por su trato, por su falta de colaboración con el grupo de trabajo y esto afecta el desempeño general del equipo.
Categoría 3	
Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional	
Entrevista 1 = E1 (Enfermera)	

Entrevista 2 = E2 (Terapeuta respiratoria)	* La exigencia a nivel académico también influye.
Entrevista 3 = E3 (Médica consulta externa)	* Los horarios para capacitación médica como congresos y actualizaciones medicas deben ser realizado en horarios extra laborales. * Pocas posibilidades de acceder a especializaciones médicas.
Entrevista 4 = E4 (Bacteriologa)	
Entrevista 5 = E5 (Nutricionista)	
Entrevista 6 = E6 (Médica programa renal)	* Hay dificultad con acceder a cursos y congresos porque eso implica mover o cancelar las citas de los pacientes, y uno evita incluso pedir el permiso para no "molestar" al jefe. Lo que hace más difícil actualizarse , especialmente en las cosas que a uno le interesan. * No poder acceder a un post grado en estos momentos y la dificultad para asistir a cursos de actualización.
Categoría 4	
Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional	
Entrevista 1 = E1 (Enfermera)	* La falta de cooperación. * La gran carga laboral. * Mucho trabajo para una sola persona. * Cuadro de turnos cargado (muchas noches y corridos)

	<ul style="list-style-type: none"> * Clima laboral con dificultades * Existen campañas, pero considero que no son suficientes.
<p>Entrevista 2 = E2 (Terapeuta respiratoria)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Pienso que más que ser factores profesionales, el estrés está relacionado con los factores institucionales. * El seguimiento a protocolos sin faltar a ellos * La vigilancia continua de los superiores * El ambiente laboral <p>Clima laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Influye de tal forma que te puede llevar a cometer errores inconscientemente, porque el trabajar bajo la presión del que dirán, se ser juzgado hace que tus habilidades en ocasiones disminuyan. Y que siempre estés a la defensiva. * Cuando estas sometido a evaluaciones de tu desempeño * Cuando quieres que como grupo de trabajo las cosas funcionen y sientes que no es así. * En el servicio donde trabajo específicamente se realizó hace más de un año una actividad para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral. Pero personalmente pienso que no funciona para nada, porque hoy en día estamos igual o peor y simplemente por el temor a que se tomen represalias si se expresa abierta y verdaderamente lo que se piensa.

<p>Entrevista 3 = E3 (Médica consulta externa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La inestabilidad financiera del sistema obliga a los aseguradores a sobre usar el personal así como disminuir la calidad en el servicio, por esto encontramos al médico realizando transcripción de fórmulas e incapacidades las cuales podrían ser hechas por secretarías. * Los horarios son interminables recargados de pacientes con citas de 15 minutos cuando es consulta prioritaria, y de 20 min cuando es por consulta externa; la amenaza a denuncias * La presión de los pacientes y EPS por una buena praxis con calidad ligada a todas las anteriores , gestionamos telefónicamente resultados de exámenes para disminuir la re consulta. * La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a situaciones estresantes, cortos periodos para la alimentación, sin periodos para pausas activas. * Una remuneración económica que no cumple con las expectativas. * Ser medido por indicadores y cifras para la oportunidad, gastos en ayudas diagnosticas entre otros, falta de valoración a los méritos. * Estar durante largos periodos de tiempo entre paredes, en un consultorio frente al computador, salir de este y encontrar lugares igualmente cerrados pequeños, un cafetín pequeño sin ventanas para aireación, se pierde al noción del tiempo y el clima, pocas
---	--

	<p>ventanas para ver si hay sol o lluvia, si es de noche o de día, un lugar de trabajo frío, con aires acondicionados con temperaturas heladas, los pasillos están atestados de pacientes inpacientes, contaminación auditiva por murmullo entre las personas de la sala de espera, ruidos del televisor, o parlantes por donde se llaman a los pacientes. Los pacientes tienen acceso al teléfono, a la puerta, tocan sin control e interrumpen la consulta con bastante frecuencia.</p>
<p>Entrevista 4 = E4 (Bacteriologa)</p>	<p>* El volumen de trabajo es alto y el personal parece no ser suficiente para cubrir esta demanda, por lo tanto el trabajo se torna pesado y difícil de manejar. Además de la alta exigencia y responsabilidad inherentes a la labor que se doblan al existir una carga de trabajo tan alta en condiciones limitadas de tiempo.</p>

<p>Entrevista 5 = E5 (Nutricionista)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * En cuanto a la evaluación de desempeño, hasta la fecha conozco poco, porque aún no me han sido socializados, pero a nivel personal considero que hay ítems como el de la oportunidad de la consulta y la asistencia a grupos que en cierta medida no dependen del empleado y que son incluidos en esta evaluación. * Con relación a la carga física, mental y condiciones del medio ambiente, considero que pocas personas se interesan por saber el bienestar del empleado, simplemente se limitan a verificar si se cumple con las tareas y si se cumplen las metas. * El incumplimiento de metas para la evaluación de desempeño, poco tiempo para la consulta, poca disponibilidad de consultorios por lo que las jornadas laborales son extensas y los turnos partidos. * Si hay un ambiente agradable de trabajo y buenas relaciones con los compañeros y superiores esto se verá reflejado en el desempeño laboral y en la atención al usuario * Cada día deben hacerse más actividades en el tiempo de la consulta, lo que hace que se le dedique menos tiempo al paciente.
<p>Entrevista 6 = E6 (Médica programa renal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Son jornadas en promedio de 10 horas, la relación con los jefes es buena, aunque a veces se encuentra dificultades con la equidad en los horarios, pues algunas personas manejan mejores turnos "por ser más antiguos" en el cargo. * En cuanto al salario, siempre quisieramos ganar mejor. * La jornada laboral extensa * No se le dedica al paciente el tiempo y la atención que realmente requiere y esto facilita los errores.

	<ul style="list-style-type: none"> * La relación con los compañeros es buena, aunque por la exigencia del trabajo, es poco el tiempo que se tiene para compartir con ellos
Categoría 5 Factores relacionados con las relaciones intrapersonales	
Entrevista 1 = E1 (Enfermera)	<ul style="list-style-type: none"> * A veces salgo del trabajo mal genio, muy cansada y sin ganas de nada * Sintiendo en muchas ocasiones que mi labor es mal recompensada y valorada, esto se refleja en que cuando llego a mi casa no estoy de buen humor, no quiero compartir con nadie, solo cambiarme, bañarme y dormir. * Cuando tienes mucha carga laboral y estás estresado, no asumes una buena disposición, el mal genio y la ofuscación aparecen.
Entrevista 2 = E2 (Terapeuta respiratoria)	<ul style="list-style-type: none"> * En ocasiones las actividades de la vida cotidiana como un paseo de fin de semana, o una reunión familiar pasan a un segundo plano por la distribución de los turnos. Esto también hace que en ocasiones realices las actividades laborales no con la mayor disposición. * Se manifiestan generalmente con cansancio físico y en ocasiones con alteraciones a nivel de la salud. * Disminuye tus habilidades y hace que tu actitud frente al trabajo sea otra.

<p>Entrevista 3 = E3 (Médica consulta externa)</p>	<p>* Se manifiestan anímicamente con sensación de frustración e impotencia y preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, físicamente con dolores lumbares, cervicales y alteraciones gastrointestinales como gastritis y colon irritable.</p>
<p>Entrevista 4 = E4 (Bacteriologa)</p>	<p>* Mantener un sano equilibrio entre mi vida laboral y personal, que permitan responder con sinceridad y oportunidad a mi trabajo , sin embargo, el alto nivel de responsabilidad y estrés que se maneja en salud, terminan impactando negativamente la calidad de vida y generando agotamiento.</p> <p>* Generalmente se manifiesta con agotamiento y desgaste físico, en el terreno psicológico también se presenta decaimiento y apatía.</p> <p>* La disposición para dicha atención no va a ser la misma, y se va a ver reflejada en una atención pobre y posiblemente hasta negligente.</p>
<p>Entrevista 5 = E5 (Nutricionista)</p>	<p>* Afecta el estado de ánimo y la falta de motivación del profesional lo que finalmente se refleja en la disposición para atender al usuario.</p>
<p>Entrevista 6 = E6 (Médica programa renal)</p>	<p>* Recientemente tuvimos una actividad de integración , en un área completamente rural, fue muy agradable y relajante, es la primera en mucho tiempo , pienso que esto debería ser más frecuentemente, pues el nivel de estrés y la responsabilidad que manejamos , genera muchas tensiones y cansancio, y esto se ve reflejado en que uno muchas veces llega a la casa solo con ganas de descansar , y hace un gran esfuerzo para realizar actividades con la familia, lo cual disminuye la calidad de acompañamiento que le hacemos a nuestros hijos.</p>

* Se manifiesta con síntomas orgánicos como dolor de cabeza, dolor en el cuello, a veces dificultad para dormir.