



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

TEMA:

El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, de Guayaquil.

MAESTRANTE:

Lcda. Cecilia del Jesús Morocho Chilán

TUTOR:

Dr. Oliver Jara Montes MgSc

2015

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

AUTORÍA DE TESIS

La abajo firmante, en calidad de estudiante de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud, declara que los contenidos de este Trabajo de Investigación Científica, requisito previo para la obtención del Grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud, son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de su autora.

Babahoyo, noviembre de 2015

AUTORA

Cecilia del Jesús Morocho Chilán

C.C.:1304429960

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

El Trabajo de Investigación Científica, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previa la obtención del Grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud, por lo tanto autorizamos al postulante la presentación de su sustentación pública.

Babahoyo..... de 2015

EL JURADO

PRESIDENTE DEL JURADO

VOCAL 1

VOCAL 2

DEDICATORIA

A Dios, por haberme concedido el don de la vida, la sabiduría y fortaleza necesarias para continuar en la búsqueda de la superación personal y profesional, en este caso la realización de la presente maestría de Gerencia en Servicios de Salud.

A mi madre y a mis tíos, quienes en todo momento han estado conmigo brindándome su apoyo moral y espiritual.

A mis hijos, Blanca y Jorge Salazar, razón de mi existencia, a quienes quiero dejar un ejemplo de progreso personal, para que ellos procuren ser mejores cada día como personas y como futuros profesionales en medicina y cumplan a cabalidad con el juramento de Hipócrates.

Cecilia Morocho Ch.

AGRADECIMIENTO

“La gratitud es uno de los mejores valores que debemos cultivar en la vida”

Mi imperecedera gratitud a la prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo, a sus Directivos, por haberme dado la oportunidad de realizar la presente Maestría.

A mi madre, por su apoyo económico, moral y espiritual, por su respaldo que me brindó en todo instante y por sus sabios consejos.

A todos y cada uno de los docentes facilitadores, quienes con sabiduría, abnegación y paciencia ejemplares supieron impartirnos sus valiosos conocimientos, los cuales servirán para abrirme paso en la vida en un futuro no lejano.

De manera especial a mi Tutor, quien con sus conocimientos, experiencia y valiosas orientaciones, hizo posible la culminación de esta tesis.

¡A todos, mil gracias!

Cecilia Morocho Ch.

ÍNDICE

Contenido	Pág
Certificación del Tutor.....	ii
Autoría.....	iii
Aprobación del Jurado Examinador.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	xi
1. Introducción.....	1
2. Idea o Tema de Investigación.....	2
3. Marco Contextual.....	2
4. Situación Problemática.....	4
4.1 Pronóstico.....	5
4.2 Control del Pronóstico.....	6
5. Planteamiento del Problema.....	7
5.1 Problema General Básico.....	7
5.2 Subproblema o Derivados.....	7
6. Delimitación de la Investigación.....	8
7. Justificación.....	8
8. Objetivos de Investigación.....	10
8.1 Objetivo General.....	10
8.2 Objetivos Específicos.....	10
9. Marco Teórico.....	12
9.1 Marco Conceptual.....	12
El Estrés.....	12

Concepto.....	12
Enfoque Teórico sobre el Estrés.....	13
Enfoque Fisiológico.....	13
El Estrés como Respuesta.....	13
Enfoque Sociológico o Social.....	14
El Estrés como Estimulo.....	14
Enfoque Psicológico.....	15
El Estrés como Interacción.....	15
Fases o Etapas del Estrés.....	16
Fase de Alarma.....	16
Fase de Resistencia.....	16
Fase de Agotamiento.....	17
Estrés Laboral.....	17
Concepto de Estrés Laboral.....	17
Tipos de Estrés Laboral.....	19
Estrés Laboral Episódico.....	19
Estrés Laboral Crónico.....	20
Factores del Estrés Laboral.....	20
Causas que Generan el Estrés.....	21
Relaciones con el Contexto del Trabajo.....	21
Relaciones con el Contenido del Trabajo.....	22
Prevención del Estrés Laboral.....	23
Atención Individual.....	23
Acciones sobre la Organización.....	24
El Burnout o “Síndrome del Quemado”	25

Conceptos sobre el Burnout.....	26
Síntomas del Burnout.....	27
Causas.....	27
Consecuencias del Burnout.....	28
Prevención del Burnout.....	28
Medidas de Intervención.....	29
Estrategia de Intervención individual.....	29
Estrategia de Intervención grupal.....	30
Estrategia de Intervención Organizacional.....	30
Calidad.....	31
Conceptos.....	31
Calidad de Servicio.....	33
Calidad de Servicio en Enfermería.....	33
Parámetros de Calidad.....	35
Desempeño Laboral.....	35
Satisfacción del Usuario.....	36
Satisfacción.....	36
9.2 Marco Referencial sobre el Problema de Investigación.....	37
9.3 Postura Teórica.....	42
10.Hipótesis.....	44
10.1 Hipótesis General o Básica.....	44
10.2 Subhipótesis o Derivadas.....	44
11.Resultados obtenidos de la Investigación.....	51
11.1 Pruebas Estadísticas Aplicadas en la Verificación de la Hipótesis...	51
11.2 Análisis e Interpretación de Datos.....	54

11.3 Conclusiones y Recomendaciones Generales y Específicas acerca de los Resultados de la Investigación.....	83
12.Propuesta de Aplicación de Resultados.....	86
12.1 Alternativa Obtenida.....	86
12.2 Alcance de la Alternativa.....	86
12.3 Aspectos básicos de la Alternativa.....	86
12.4 Resultados Esperados de la Alternativa.....	92
13.Bibliografía.....	94
14.Anexos.....	97

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de esta investigación consiste en realizar un estudio sobre el estrés laboral y su incidencia en la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y Postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil. El estudio es no experimental porque no se produce manipulación de las variables. El enfoque de la investigación fue cualitativo y cuantitativo porque se estudian las características del estrés laboral en las enfermeras y los datos se manejan con rigor estadístico. La modalidad de investigación fue bibliográfico –documental porque para el marco teórico se consultó en libros, periódicos, folletos; de campo porque los datos se recogieron en el propio lugar donde se produce el problema. El tipo de investigación fue descriptivo y de asociación de variables. El universo de estudio estuvo conformado por 70 profesionales de enfermería. Por ser un universo pequeño no se realizó el cálculo maestro, sino que se trabajó con todo el universo existente en tales áreas. Las variables para el estudio fueron: estrés laboral, y calidad del servicio. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 24 preguntas con las alternativas siempre, a veces y nunca. Los resultados de la investigación evidencian que hay un elevado nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que incide en la calidad del servicio que se ofrece en este hospital. Finalmente se diseñó una propuesta que servirá para prevenir el estrés laboral en las enfermeras.

PALABRAS CLAVES: ESTRÉS LABORAL, CALIDAD DE SERVICIO, PERSONAL DE ENFERMERÍA, NIVEL DE ESTRÉS LABORAL, PROPUESTA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF BABAHOYO

Summary

The objective of this research is to conduct a study on job stress and its impact on the quality of service offered in areas Surgical and Postoperative Teodoro Maldonado Carbo Hospital of Guayaquil. The study is not experimental because no manipulation of variables occurs. The research approach was qualitative and quantitative characteristics that you are studying occupational stress in nurses and statistical data is handled with rigor. The modality was -Documentary bibliographic research for the theoretical framework that was consulted in books, newspapers, brochures; field because the data were collected in the very place where the problem occurs. The research was descriptive and association of variables. The study group consisted of 70 nurses. As a small universe masterful calculation was not performed, but worked with all existing universe in such areas. The variables for the study were: work stress, and quality of service. The research technique used was the survey instrument and as a structured 24 questions with alternative questionnaire was applied always, sometimes and never. The research results show that there is a high level of job stress on nursing staff that affects the quality of service offered in this hospital. Finally, a proposal that will prevent stress nurses working in was designed.

KEYWORDS: JOB STRESS, QUALITY OF SERVICE, NURSE, WORK STRESS LEVEL, PROPOSAL.

1. Introducción

Desde hace tiempo, el estrés ocupacional ha sido un problema preocupante para el sector de los cuidados de la salud. Los estudios indican que los trabajadores de la salud tienen tasas más altas de abuso de sustancias estupefacientes y de suicidio en comparación con otros profesionales, y tasas elevadas de depresión y ansiedad relacionadas con el estrés laboral. Además de la tensión emocional, otras consecuencias del estrés laboral son: agotamiento, ausentismo, ganas de abandonar el trabajo, menor satisfacción del paciente y errores de diagnóstico y en el tratamiento.

El propósito de esta investigación es: identificar el origen del estrés laboral, así como determinar los efectos adversos en la salud del personal de enfermería provocados por el estrés ocupacional y recomendar prácticas laborales para reducir el estrés.

Lo que se pretende es determinar de qué manera el estrés laboral afecta el desempeño del personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de la ciudad de Guayaquil.

El desarrollo del proyecto incluye lo siguiente: Idea o tema de investigación, Marco contextual o ámbito de la presente investigación, la Situación problemática, donde se describe al estrés como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario; el

Planteamiento del problema, que comprende el Problema General o Básico y los Subproblemas o Derivados; la Delimitación de la Investigación; la Justificación, que además describe la importancia del proyecto, la eficacia de la propuesta y la viabilidad; los Objetivos de Investigación, General y Específicos; el Marco Teórico, que comprende el Marco Conceptual y la Postura teórica; la Hipótesis (General o Básica y la Subhipótesis o Derivadas; Metodología de Investigación (que comprende Modalidad, Tipo, Métodos y Técnicas y la Población y Muestra de Investigación); el Cronograma de trabajo; Bibliografía; y, Anexos.

De esta manera, se pretende mejorar el conocimiento de esta problemática, a fin de contribuir en la búsqueda de alternativas de solución a este problema.

2. Idea o Tema de Investigación

El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, de Guayaquil.

3. Marco Contextual

El ámbito de la presente investigación es el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”. El Hospital Regional de Guayaquil, se inauguró el 7 de octubre de 1970, cuando ejercía la Presidencia de la República el Dr.

José María Velasco Ibarra y la cartera de Previsión Social el licenciado Luis Eduardo Robles Plaza.

La Misión del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” es ser una Unidad de Salud del III Nivel, que preste servicios integrales y especializados, enmarcados en la calidez humana y el sentido social de la Seguridad Social. Ofrece servicios de calidad en función de la satisfacción de nuestros Usuarios de la Red. Además, procura contribuir a garantizar la excelencia académica en la formación de profesionales en el área de la Salud, y fomentar la Investigación científica.

La Visión del Hospital es ser una Unidad Médica Líder del Seguro de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), cumpliendo con la responsabilidad social en materia de prestación de servicios de salud oportunos, con calidez y eficiencia. Otorgando servicios médicos de alta calidad a través del desarrollo de nuestro talento humano. Impulsando la Investigación científica y el desarrollo tecnológico dentro de las políticas de Mejoramiento continuo. Y además, siendo una organización sustentada que mide siempre su desempeño mediante indicadores de gestión, de productividad y de calidad previamente definidos y conocidos por todos sus miembros.

Entre los principios y valores institucionales está el de la solidaridad, que consiste en brindar la ayuda necesaria entre las personas aseguradas, sin

distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio. Por su parte, el principio de Equidad, consiste en entregar las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común. También está el de inclusión social, respetando diversidad, inter- culturalidad, y con enfoque de género y generacional. Y también el de la participación social, para optimizar la responsabilidad compartida sobre la salud colectiva, como herramienta de monitoreo de satisfacción y control para mejora continua a través de la participación de grupos organizadores de usuarios.

4. Situación Problemática

Para (Estryn-Behar, 1991):

Los trabajadores y trabajadoras de los hospitales, particularmente el personal de enfermería, están expuestos a una serie de riesgos, tales como: la exposición a agentes infecciosos, posturas inadecuadas, levantamiento de cargas durante la manipulación de los pacientes, desplazamientos múltiples, exposición a sustancias químicas irritantes, alergénicas y/o mutagénicas y a radiaciones ionizantes, bien conocidos como productores de daños a la salud de los trabajadores. (pág. 47).

De acuerdo a esta cita, el personal de enfermería está expuesto a muchos peligros y riesgos que pueden afectar tanto la salud física como psicológica y también originar el consiguiente estrés laboral.

Para realizar el diagnóstico del problema se utilizaron algunas herramientas como observación participante, entrevista, el árbol del problema, en el cual se identificó la relación causa - efecto del estrés laboral del personal de Enfermería y su incidencia en la calidad de servicio en el hospital "Teodoro Maldonado Carbo" de Guayaquil.

El diagnóstico determinó que el personal de enfermería del mencionado hospital padece de estrés laboral, estableciéndose como causas: contacto frecuente con la muerte, conflictos con los médicos, supervisión punitiva, trabajos de alto grado de dificultad, turnos rotativos, cargas de trabajo excesivas, ritmo de trabajo apresurado, descanso insuficiente, falta de tiempo para alimentarse, factores relacionados al rol de enfermería, exceso de enfermos, exigencias de los pacientes y sus familiares y falta de comunicación entre compañeros de labores, entre otras.

Como consecuencias se observó un considerable nivel de estrés en el personal de enfermería cuyas manifestaciones son: desmotivación, ansiedad, preocupación, aumento de la presión arterial, des concentración, mal humor, bajo rendimiento laboral. Enfermedades como cardiopatías, artritis, diabetes y otras.

4.1 Pronóstico

De no realizarse esta investigación y no tomar las medidas y estrategias indispensables para tratar de solucionar este problema, continuará dándose el estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital

“Teodoro Maldonado Carbo” de la ciudad de Guayaquil, lo que repercutirá en la salud de las enfermeras que padecerán de estrés crónico e incidirá en la baja calidad del servicio que se dará a los pacientes, a tal extremo que esta institución de salud poco a poco iría perdiendo credibilidad y prestigio.

4.2 Control del pronóstico

Al reflexionar de cómo abordar el problema del estrés laboral del personal de Enfermería en el Hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil, se debe realizar una intervención tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel individual hay que identificar los agentes causales del estrés, evaluar y hacer conocer a los involucrados que es posible solucionarlos mediante estrategias y el manejo adecuado e inteligente del problema. Hay que aplicar un Programa de intervención que incluya una capacitación de cómo hacer frente a las presiones, la tensión y las agresiones cotidianas, que incluya hábitos para reducir el estrés, entrenamiento de habilidades sociales y de resolución de problemas, técnicas de autocontrol, practica de ejercicios sencillos, deportes y programas específicos.

A nivel organizacional la intervención debe dirigirse hacia la estructura de la institución, a los procesos de formulación de decisiones, a la distribución de las funciones y tareas en el trabajo, al estilo de

comunicación, al ambiente físico y a la forma de tratar y capacitar al personal. “La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales y considerar la variedad y estimulación en tareas.” (Mancilla, F. s. f.).

5. Planteamiento del Problema

5.1. Problema General o Básico

- ¿De qué manera el estrés laboral del personal de enfermería afecta la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil?

5.2. Subproblemas o Derivados

- ¿Cuáles son las características del estrés laboral del personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?
- ¿Cuáles son los factores del estrés laboral que afectan la calidad del servicio que se brinda en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?
- ¿Existen alternativas de para prevenir el estrés laboral en el personal de Enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?

6. Delimitación de la Investigación

CAMPO: Salud ocupacional.

ÁREA: Enfermería.

ASPECTO; Estrés laboral en el personal de enfermería y calidad de servicio.

ESPACIAL: Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.

7. Justificación

Las razones para iniciar esta investigación son los problemas observados en el personal de enfermería debido a las situaciones de estrés que se generen por diferentes factores dentro de su ámbito laboral. Estas situaciones afectan el desempeño de los profesionales de enfermería y por tanto, la calidad en el servicio que se ofrece a la ciudadanía.

Con esta investigación se quiere lograr que el personal de enfermería de las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” mejore sus conocimientos sobre las situaciones que generan estrés y puedan evitarlas. Es necesario que el personal de enfermería se preocupe por conservar su salud en el área de trabajo, para brindar un mejor servicio a la institución en la que desarrolla su tarea.

Con los resultados de la investigación se pretende lograr disminuir las situaciones que generan manifestaciones de estrés laboral y conservar la

salud del personal de enfermería en las diferentes áreas del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de la ciudad de Guayaquil.

La importancia del proyecto de investigación radica en que se podrán conocer y aplicar medidas efectivas para reducir las situaciones que generan estrés laboral que sufre el personal de enfermería en su ardua jornada de trabajo dentro de las áreas antes indicadas del hospital.

El paciente deposita su confianza en la enfermera; llega a un sitio diferente a su medio habitual, esto le va a provocar ansiedad y angustia. En general, se encuentra temeroso con respecto a su situación dentro de una casa de salud, y muchas veces no posee la información suficiente. Esto también genera tensión en el estado emocional de la enfermera.

Por tanto, la eficacia de la propuesta para las diferentes áreas del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, se comprobará cuando se logren reducir los efectos del estrés en el personal de enfermería de dicha área.

El Proyecto tiene gran viabilidad, pues el personal de enfermería de las áreas Quirúrgicas y de Postoperatorio del Hospital está dispuesto a colaborar con la información necesaria para conocer mejor los aspectos y situaciones que generen estrés laboral debido a la naturaleza de sus actividades cotidianas.

Con la aplicación de esta investigación, las beneficiarias directas serán las enfermeras del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de la ciudad de Guayaquil. Pero de manera indirecta, se beneficia también a toda la comunidad de pacientes y personal que labora en esta importante casa de salud de Guayaquil.

Esta es una institución cuyo objetivo primordial es la optimización de sus servicios en todas sus áreas mediante la disponibilidad de un personal humano bien preparado, con un cuerpo técnico bien definido y normas para sus prácticas definidas. Con esta propuesta se espera entonces regular el trabajo del personal de enfermería, a fin de brindar al colectivo una atención médica humanista y de calidad.

8.- Objetivos de Investigación

8.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia del estrés laboral del personal de enfermería en la calidad de servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.

8.2 Objetivos Específicos

- Analizar las características del estrés laboral del personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.

- Establecer los factores del estrés laboral que afectan la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.
- Proponer una guía como alternativa para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.

9. Marco Teórico

9.1 Marco Conceptual

EL ESTRÉS

En la actualidad, el estrés es un problema de salud que ha cobrado gran importancia, que ha captado la atención de numerosos autores e investigadores en razón de que es una experiencia que afecta cada día a más personas, ocasionándoles alteraciones biológicas y psicológicas que inciden en su comportamiento, desempeño laboral y salud en general.

Concepto

Se define el estrés como como “una sensación de tensión tanto física como psicológica, que puede ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables.” (Manuel González, 2006, p. 7)

Según (Hans Selye, 1984) "El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga."

“El estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante un estímulo (estresor), que puede ser un evento, objeto o persona.” (Edgar Lopategui, 2011)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la

acción.” Es decir, es un sistema de alerta biológico necesario para poder supervivir.

En síntesis, “el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas.” (Lazarus R. & Folkman S., 1984, p. 1)

Enfoques Teóricos sobre el Estrés

Existen diversas teorías o enfoques elaborados por numerosos investigadores que tratan de explicar qué es el estrés y cómo se produce. Consideran el estrés como respuesta, estímulo y transacción o interacción, según el punto de vista o enfoque que adopten.

Enfoque Fisiológico

El Estrés como Respuesta

Estudia el estrés a partir de los cambios bio – fisiológicos que se producen en el organismo, sin considerar la intervención del medio como agente estresor, ni la interpretación que el propio sujeto realiza de la situación y la forma de afrontarlo.

Según Selye citado en (Guerrero E., 1996) el estrés se origina cuando se produce una alteración en el equilibrio del organismo, causada por la

acción de un agente externo. La reacción trata de restaurar dicho equilibrio, al cual el autor denominó Síndrome General de Adaptación,

Que consiste en la consideración de la respuesta de estrés mantenida en el tiempo. “Cuando ésta persiste, se produce un síndrome estereotipado caracterizado por:

1. Hiperplasia suprarrenal.
2. Atrofia en el timo y ganglios linfáticos.
3. Signos de úlcera de estómago.” (Hans Selye, 1984)

Enfoque Sociológico O Social

El estrés como Estímulo

Este enfoque enfatiza en el estudio de los estímulos del medio que pueden originar estrés, y así tratar de cambiar las influencias nocivas sobre la persona. Para que un estímulo sea reconocido como estresor es porque la persona lo ha reconocido como “amenaza o fuente de peligro.”

Holmes es el creador de esta teoría o enfoque. Interpreta el estrés asociado a los estímulos externos del ambiente, que pueden alterar y perturbar el funcionamiento del organismo.

Everly citado en (Guerrero E., 1996) sostiene que hay dos tipos de estresores: psicosociales y biológicos. Los psicosociales, que se originan en situaciones que no provocan directamente la respuesta de estrés, sino

que se convierten en estrés según la interpretación cognitiva que dé la persona y los estresores biológicos que provocan cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo, que son respuestas al estrés.

Enfoque Psicológico

El Estrés como Interacción

Los creadores de esta teoría son (Lazarus R. & Folkman S., 1984), quienes definen el estrés como: “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno.”

“Estas teorías maximizan la relevancia de los factores psicológicos (especialmente cognitivos) que median entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés. Los dos enfoques anteriores tienden a ver a la persona como algo pasivo en el proceso del estrés. Pero en la perspectiva Interaccional el estrés se origina a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno. (UNED, 2015)

Según la cita anterior, la teoría interaccionista concede gran valor a los factores cognitivos y considera que el estrés se origina por las relaciones entre la persona y su entorno convirtiendo al individuo en un ser activo.

En el enfoque interaccional se fundamenta el presente proyecto, porque es más completo y el más aceptado.

Fases o Etapas del Estrés

De acuerdo a (Selye Hans, 1975) hay tres fases en la producción del estrés:

Fase de Alarma

Es una reacción del organismo cuando es expuesto de forma repentina o súbita a estímulos a los que no está adaptado. Es decir, el cuerpo se prepara para la defensa o huida.

En esta fase el organismo comienza a liberar adrenalina y otras hormonas que pueden causar elevación de la presión arterial, aceleración de la respiración y ansiedad. (Selye Hans, 1975)

Fase de Resistencia

Esta fase se produce cuando el agente estresor o estado de agresión se prolonga por mucho tiempo, y el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. Durante esta fase el cuerpo secreta glucocorticoides que son hormonas que regulan el nivel de la glucosa y permiten el buen funcionamiento de los músculos, el corazón y el cerebro. (Selye Hans, 1975)

Fase de Agotamiento

Cuando se presenta un cuadro crónico y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agotan las reservas de energía del cuerpo.

“El estado de estrés es tan severo que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones y se originan consecuencias serias para su salud, el organismo se deteriora y agota su “capacidad de activación.” (Selye Hans, 1975)

Entre las alteraciones físicas producidas por el estrés prolongado es posible que se presenten jaquecas, dolor facial, dolor de espalda, asma, alopecia, úlcera péptica e hipertensión. El estrés emocional añadido puede causar cosquilleo, hipersensibilidad, sarpullidos y acné.

ESTRÉS LABORAL

Uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general es el estrés laboral, debido a que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades, sino que también perjudica a los empleadores y a los gobiernos, al producir graves efectos en la economía. (Melgosa J., 1999, p. 22)

Conceptos de Estrés Laboral

El estrés laboral consiste “en el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales que pueden ser estresores y la capacidad de las personas para enfrentarlas.” (ANGÉLICA MELITA RODRÍGUEZ, 2008)

El estrés laboral, según (Mc Grath J.E., 1976) “es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.” (p. 12).

Para la (OMS, 2006);

El estrés laboral se presenta cuando las personas reaccionan de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales, y este ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador.(p. 36)

Según la OMS el estrés se produce cuando las personas, de acuerdo a su resistencia psicológica, experimentan una incompatibilidad entre las demandas o exigencias del trabajo y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. (OMS, 2006)

Para Pines y Cols (1981):

El estrés es considerado como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, mismos que hace que se desarrolle una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. (pág. 18).

Pines y Cols consideran el estrés laboral como una especie de decaimiento físico y psicológico, un vacío emocional que da lugar a una serie de actitudes negativas hacia el trabajo.

El estrés laboral se define como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación. (Comisión Europea 2002).

Tipos de Estrés Laboral

Según Slipak, O (1966) hay dos tipos de estrés laboral en función de la duración:

Estrés Laboral Episódico

Este tipo de estrés es momentáneo y de corta duración. Por ejemplo, una situación de despido, el efecto del estrés desaparece una vez que el empleado consigue un nuevo trabajo. Otro ejemplo de estrés episódico es una discusión entre dos compañeros de trabajo.

Estrés Laboral Crónico

Se produce cuando el trabajador ha estado expuesto en forma repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. Por ejemplo, inestabilidad en el puesto y continuos traslados de un lugar a otro.

Factores del Estrés Laboral

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo determina como factores del estrés laboral u ocupacional los siguientes:

- Exceso y falta de trabajo.
- Ausencia de una descripción clara del Trabajo o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidades de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca capacidad o autoridad de tomar decisiones.
- Falta de control o satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico y la religión.

- Exposición a la violencia, a amenazas o intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso.
- Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas. (pág. 103).

La Agencia Europea determina de manera exhaustiva y detallada cuales son los posibles factores que originan el estrés laboral.

Causas que Generan el Estrés

Según Fernández, R. (2010), las causas que generan el estrés son:

1. “Relaciones con el Contexto del Trabajo

- **La cultura organizativa y la función encomendada.** Poca comunicación, bajo niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
- **El papel desempeñado en la organización.** Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo de la carrera profesional.** Estancamiento de la carrera e incertidumbre, con una posición inferior o superior a la correspondiente, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo.

- **Libertad de decisión/ control.** Poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo.** Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- **Relación hogar trabajo.** Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas derivados de una doble carrera.

2. Relaciones con el Contenido del Trabajo.

- **Entorno de trabajo y equipo de trabajo.** Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones.
- **Diseño de tareas.** Falta de variedad o ciclo de trabajos cortos, trabajo fragmentado o carente de resultado, infrautilización de las cualificaciones, elevada incertidumbre.
- **Carga de trabajo/ ritmo de trabajo.** Sobrecarga o infracarga de trabajo, falta de control con respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo.
- **Programa de trabajo.** Trabajo por turno, programas de trabajos rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo, horas fuera de lo normal.” (pág. 104).

Prevención del Estrés Laboral

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y se logra al ejercer acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 1999, citado por María Campos).

Atención Individual

Hay diferentes maneras para prevenir el estrés laboral a nivel individual, esta atención se dirige a desarrollar habilidades de detección de los síntomas que provocan el estrés y el desarrollo de habilidades de gestión de los factores estresantes. Entre otras, se pueden realizar las siguientes acciones:

- Pensamiento positivo y autoestima.
- Cambiar los estilos de vida rutinarios y monótonos.
- Difundir información sobre el estrés, causas y consecuencias y formas de control.
- Mejorar los hábitos de los trabajadores tales como: alimentación equilibrada, ejercicio moderado, ritmos de sueños adecuados, propiciar actividades recreativas, (Villalobos 1999).
- Técnicas de relajación para manejar la ansiedad.
- Técnicas cognitivas.
- Técnicas de resolución de problemas.

Acciones Sobre la Organización

Menéndez, F. (2008), para prevenir el estrés a nivel organizacional determina las siguientes acciones:

1. “Cumplimiento de la normativa (Ley de prevención de Riesgos Laborales y Reglamentos), Garantizar unos niveles de confort en relación con los estresores identificados.
2. Técnicas de enriquecimiento del trabajo. Incorporar autonomía, realimentación, variedad en la tarea, y habilidades requeridas, identidad de la tarea, significatividad de la misma.
3. Diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo en relación a complejidad, tiempo de trabajo. Tener en cuenta las capacidades y límites del ser humano que trabaja.
4. Cambio de horarios en cuanto a la organización de la jornada, turno partido, horario flexible.
5. Asignación de tareas para una determinada unidad de tiempo, sobrecarga y plazos asignados a la tarea.
6. Planes de carrera flexibles, asegurar que el esfuerzo y la eficacia serán recompensados y facilitando el intercambio de conocimientos entre empleados de distintas edades.
7. Procesos y tácticas de socialización y formación existentes en la organización.

8. Presentación previa del puesto o tarea al candidato, dando a conocer las demandas del puesto y desempeñando un papel activo en su aceptación.
9. Programas participativos en el diseño, implantación y gestión de nuevas tecnologías,
10. Estructura organizacional definida, reducción del conflicto de ambigüedad del rol, participación en el rediseño organizacional.”
(pág. 513).

Como se observa para prevenir y afrontar el estrés laboral hay que realizar muchas acciones e intervenciones individuales, grupales y a nivel organizacional.

EL BURNOUT O “SÍNDROME DEL QUEMADO”

El burnout o síndrome de “estar quemado”, es la fase avanzada del estrés profesional y se origina cuando se “desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario”.

El término "Síndrome de Burnout" fue desarrollado en la década del setenta en Estados Unidos por Freunderberger (1974), quien se dio cuenta de que algunos jóvenes voluntarios que trabajaban con él, “presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivación”. Ese proceso, por lo general duraba aproximadamente un año y se acompañaba de síntomas físicos y psíquicos que denotaban un particular estado de estar "exhausto".

Conceptos sobre Burnout

Se han dado diferentes definiciones sobre el burnout, de las cuales se destacan las siguientes:

“Es una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que hizo que se agotara la energía, los recursos personales y la fuerza anímica del individuo”. (Freudenberg, 1974).

Maslach y Jackson (1981) definen al burnout de la siguiente manera:

“Agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas”.

Este concepto establece por primera vez las tres dimensiones de esta enfermedad: agotamiento emocional, cinismo (punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo) y baja realización personal.

Una de las definiciones más aceptadas actualmente es la de Wilmar Schacferli y Dirk Enzman, (1988), quienes consideran el Burnout como:

Un estado persistentemente negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales y se caracteriza principalmente por agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (p.35).

El Burnout es un síndrome psicológico en respuesta a estresores crónicos o prolongados, emocionales o interpersonales en el trabajo que aparecen de forma gradual y progresiva.

Síntomas del Burnout

- Sintomatología depresiva
- Irritabilidad y hostilidad hacia los demás
- Falta de motivación laboral
- Alteraciones en el sueño
- Cansancio físico crónico
- Conducta de evitación o falta de implicación en el trabajo
- Tendencia a la baja laboral
- Abuso de fármacos y drogas (Teresa Martínez, 2010: 156)

Causas

Las causas del síndrome del quemado son:

- **“Tratar con mucha gente:** Un aspecto clave es la cantidad y el grado de contacto mantenido con los pacientes que puede ser gratificante y exigir grandes demandas emocionales.
- **Expectativa de éxito y fracaso:** Sobre todo expectativas positivas y poco realistas acerca de las posibilidades de aliviar el sufrimiento de los demás.
- **Ausencia de control:** En muchos campos de la salud no se tienen resultados claros y previsibles, lo que puede afectar a aquellos que trabajan en estos campos.

- **Ambigüedad:** La incertidumbre acerca del rol de cada uno puede tener efectos negativos sobre los aspectos emocionales de los profesionales sanitarios”. (Luis, S. 2012: 151).

Consecuencias

Las consecuencias del Burnout son:

- **Agotamiento emocional:** ansiedad, inestabilidad, dificultades de concentración.
- **Sentimiento de inadecuación profesional:** dificultades para hacer frente a las demandas laborales, deseo de cambiar de puesto de trabajo, disminución del rendimiento laboral.
- **Disminución de la autoestima personal y profesional:** a consecuencia de ello se produce un distanciamiento con los compañeros de trabajo y con los pacientes.
- **Cambio en los modos de relación con los compañeros y pacientes:** se produce un distanciamiento emocional y actitud acusatoria.
- **Aumento de la percepción y exposición de la insatisfacción en el trabajo.**
- **Conflictos interpersonales:** insensibilidad y hostilidad.
- **Alteración física y emocional”.** (Luis, S.: 152).

Prevención del Burnout

Al síndrome de burnout se le puede prevenir más fácilmente en la fase inicial que cuando ya el empleado lo padece. Como método preventivo se pueden utilizar las siguientes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.

- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos. (Alejandra Apiquián: 2007).

Medidas de Intervención

Este síndrome afecta varias áreas de la vida, por este motivo las intervenciones se deben realizar en tres niveles: individual, grupal y organizacional.

Estrategias de Intervención Individual: buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Se clasifican en: técnicas fisiológicas técnicas conductuales y técnicas cognitivas.

Las Técnicas Fisiológicas: dentro de éstas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.

Las Técnicas Conductuales: Entre ellas están el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol

Las Técnicas Cognitivas: como la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

Estrategias de Intervención Grupal: su objetivo consiste en eliminar el aislamiento y mejorar los procesos de socialización, para lo cual es importante promover el trabajo cooperativo, integrar equipos multidisciplinarios y realizar reuniones grupales.

Estrategias de Intervención Organizacional. Estas estrategias pretenden: Reducir las situaciones que originan el estrés laboral, al modificar el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, descentralización en la toma de decisiones, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos y otras". (Alejandra Apiquián,. 2007).

CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad

La palabra calidad tiene múltiples significados según el contexto que se esté considerando. La calidad es el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas”.

Conceptos

La calidad es una fijación mental o percepción que tiene el cliente o usuario sobre un producto o servicio que puede satisfacer sus necesidades.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la calidad como: “una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Otras definiciones de calidad son:

- Crosby: “Calidad es cumplimiento de requisitos”.
- William Edwards Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”

“Calidad es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto”.

En el campo de la salud, también se define el término calidad como se verá a continuación:

Arízaga, C. y Daza R. (2008) al referirse a calidad expresan:

El término calidad aplicado en el área de la salud encierra una manera particular que permite comparar, evaluar y por lo tanto, establecer mejoras en las prácticas relacionadas con la prestación de servicios en salud. (pág. 16).

El doctor Donabedian (1984) expresa que calidad es “el tipo de atención que se espera va a maximizar el bienestar del paciente...”

El Instituto de Medicina de EE; UU (1990) define la calidad como: “Grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual”.

Por lo anotado, la calidad es un concepto subjetivo que se relaciona con la apreciación que realiza cada individuo, al comparar una cosa con otra, lo cual depende de diversos factores: cultura, producto o servicio, necesidades o expectativas. En definitiva, calidad es “hacer bien lo correcto”.

Calidad de Servicio

Larrea (1991) expresa: “Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso”. (s.p.).

La calidad de servicio es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como “el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio”

Otra definición dice: “La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades” (Abadí, M, s.f.).

Calidad del Servicio en Enfermería

El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. (Julio C. Méndez).

La calidad del servicio en enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes para asegurar su comodidad”. (Ortega y Suárez, 2009: 8).

Las autoras en mención comentan que la “calidad del servicio en enfermería” es un término muy complejo y que se refiere a los cuidados que las enfermeras dan a los pacientes para su satisfacción y comodidad, todo acorde con la ciencia actual.

Por otro lado, la Comisión Internacional de Enfermería define la calidad de los servicios de enfermería como:

La atención oportuna, personalizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio.

Esta definición contempla los siguientes elementos: atención personalizada, oportuna, eficiencia, competencia, responsabilidad y satisfacción del usuario.

Haaz, A. (s.f.) respecto a la calidad del servicio en enfermería comenta:

El usuario de hoy es más exigente, no se conforma con una prestación de mala calidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades. Si bien, el término calidad, determina cumplir requisitos del usuario y más de lo que espera, es decir, superar sus expectativas, en salud a veces es difícil determinar cuál es ese valor, y más aún dado el concepto no muy erradicado de “paciente”.

El autor citado expresa que en la actualidad el paciente exige que se le dé un servicio óptimo, eficaz y oportuno que responda a sus necesidades y expectativas.

Parámetros de Calidad

De acuerdo a Cañarejo y Pabón (2013) los parámetros de calidad están enfocados en:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención
- Información
- Trato Humano
- Privacidad
- Comodidad
- Confidencialidad con respeto anamnesis y respeto Ex. físico
- Consejería: escucha y orienta.
- Presentación Personal.
- Trato humano. (pág.78)

En el ambiente hospitalario, las consecuencias del estrés del personal de enfermería inciden en la calidad del servicio, en vista de que una profesional estresada tiene un menor rendimiento y su responsabilidad es salvaguardar la salud física y emocional del paciente. Si el personal de enfermería padece de estrés, consecuentemente afecta el funcionamiento del hospital, no se logran los objetivos y metas institucionales y, por ende, baja la calidad del servicio a los usuarios, los cuales manifestarán su descontento por la inadecuada atención. Todo depende del nivel de satisfacción o conformidad del usuario.

Desempeño Laboral

El estrés laboral es una posible causa del bajo desempeño o rendimiento del personal de enfermería, por lo que “son incapaces de desarrollar su rol profesional, disminuye su atención y dedicación hacia su trabajo. El

resultado más evidente será una desmotivación, mayor frustración, insatisfacción y desilusión, predominando una actitud indiferente y de no participación con los demás, sufriendo una falta de comunicación con todos los compañeros de trabajo laboral”.

En el momento en que el personal de enfermería está atendiendo al paciente es cuando aflora el estrés sufrido, repercute sobre la calidad de atención y la recuperación del paciente. Producto de la reducción de la eficacia es la “baja concentración para desarrollar las tareas del equipo”, factor desencadenante de errores y de posibles accidentes laborales. ..

Satisfacción del Usuario

Satisfacción

El concepto de satisfacción varía de acuerdo al contexto social en que se ubique y está determinado por los hábitos culturales de los distintos grupos sociales. Este concepto se basa en las expectativas del paciente y la apreciación subjetiva sobre la calidad del servicio recibido

Según Chafuerlan (2011):

La Satisfacción del usuario está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización, Estos elementos condicionan que la satisfacción, sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas de salud, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que

recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado”. (pág.39).

Para el investigador la satisfacción del usuario depende de varios factores como expectativas, valores culturales y morales, de la solución de los problemas de salud del paciente, del trato recibido por el personal de enfermería.

“En la actualidad el problema de estrés laboral con la atención que brinda el personal de enfermería al paciente, están vinculadas con una serie de problemas que perjudican a la satisfacción de personas que reciben atención directa”.

9.2 Marco Referencial sobre el Problema de Investigación

Con el propósito de elaborar el marco referencial del proyecto se procede a visitar las bibliotecas de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la Universidad de Guayaquil, bibliotecas virtuales y repositorios de varias universidades del país.

Como antecedentes investigativos se han encontrado algunos trabajos, los mismos que han sido considerados para este proyecto de investigación porque se refieren a la temática del estrés laboral en el personal de enfermería y a la calidad del servicio que se brinda a los pacientes, es decir, incluye a las dos variables del problema.

En la Universidad Técnica del Norte se encontró la tesis que estudia la: “Calidad de Atención que presta el Personal de Enfermería del Subcentro de Salud “San Pablo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012”, de Cañarejo Andrango Andrea Estefanía y Pabón Jurado Paola Fernanda (2013), cuyos objetivos son: Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. Diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería del Subcentro de salud San Pablo. Entre los hallazgos de este trabajo de investigación científica están los siguientes:

Obtenidos los resultados del análisis de las encuestas el 57% ha recibido una excelente atención, el 39 % considera una atención buena, el 3% regular, y el 1% consideran mala. En sí, la atención recibida por el personal de enfermería es satisfactoria, cumpliendo así las normas establecidas y brindando al usuario una atención de calidad y calidez.

El 80% de los usuarios manifiestan se sienten satisfechos con la atención brindada por parte del personal que labora en el Subcentro de San Pablo, mientras que el 15% de los usuarios establecen que la atención es poco satisfactoria, y un 5% manifiestan que no se sienten satisfechos. En si un usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, esta unidad de salud obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

En el Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro se ubicó la tesis que estudia la: "Evaluación de la prevalencia del stress ocupacional en el Personal de Enfermería "Sagrado Corazón de Jesús" de la ciudad de Quevedo, durante el primer trimestre del año 2011, del Dr. José Alfredo Silva. (2012) y sus objetivos principales son: Establecer la prevalencia de stress ocupacional existente en el personal de enfermería que labora en el hospital "Sagrado Corazón de Jesús" de la ciudad de Quevedo. Establecer la prevalencia de la falta de un estado de bienestar general especialmente de su salud psíquica en el personal de enfermería del hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo Los principales hallazgos son: En el estudio realizado se corroboró la presencia de la ausencia de bienestar general en el grupo de enfermeras investigada y con una presencia significativa, donde el 13 de ellas, que represento más del 40% del total señalaron en el cuestionario aplicado una serie de sintomatología que revela las dificultades psicológicas que están presentando.

El stress está conformando parte de la vida de un grupo de elevado de profesionales de enfermería que desarrollan su actividad en el hospital de Quevedo y que a través del instrumento aplicado, se diagnosticó su presencia en el 62,50 del total.

Entre las principales causas o estresores que están presentes y que pueden estar explicando la presencia de stress dentro del personal de enfermería del hospital Sagrado Corazón de Jesúsll de la ciudad de

Quevedo se identificaron como las más relevantes a la sobrecarga de trabajo, el contacto con el sufrimiento y la muerte, los horarios irregulares, las relaciones con los pacientes y los familiares.

En el Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil se encontró la Tesis: “Síndrome de Desgaste Profesional en el Personal Enfermería del Hospital Abel Gilbert Pontón en las Áreas de Clínico-Quirúrgico a partir del mes de Diciembre del 2011 hasta el mes de Marzo del 2012”, de Elizabeth Bejarano Gonzáles, (2012), que tiene como objetivos: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y los síntomas presentes en el personal de Enfermería que labora en las áreas de clínico-quirúrgico del Hospital Abel Gilbert Pontón. Identificar datos socio-demográficos, estado civil, edad, sexo como factores asociados al síndrome. Establecer síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización personal de los profesionales. Entre los principales hallazgos están:

Los profesionales manejan una cantidad de estímulos que son físicamente demandantes lo cual conduce al agotamiento, los profesionales manifestaron su sufrimiento en relación al trabajo ya que perciben poco apoyo y se enfrentan a grandes desafíos, manifiestan identificarse con sus compañeros de piso mas no entablar buenas relaciones interpersonales. Una variable desencadenante que se potencializó en este estudio es las funciones realizadas como el contacto directo, la cual nos indicó que es una de las principales razones por la

cual el Síndrome de Burnout empieza a desarrollarse, ya que se encuentran en un continuo y sostenido contacto con el sufrimiento, el dolor, la muerte, la caída del valor social de la profesión y la sobrecarga laboral, la presencia de patologías cada día menos irreversibles, la presión del horario.

En el Repositorio de la Universidad Estatal de Bolívar se halló la Tesis con el Tema: “Estrés laboral en el talento humano de enfermería relacionado con la calidad de atención que oferta al usuario externo que acude al centro de salud “Hospital San Miguel” durante el periodo octubre 2011 a agosto 2012, de las autoras: Elva Marina Toapanta Durán. Mery Alexandra Yáñez Borja y María Fernanda Barragán (2012), que tiene como objetivos: Relacionar el Estrés Laboral del Talento Humano de Enfermería con la Calidad de Atención que oferta al usuario externo que acude al Centro de Salud Hospital San Miguel. Determinar los principales factores de riesgo desencadenantes de Estrés Laboral en el Talento Humano de Enfermería que labora en el Centro de Salud “Hospital San Miguel”. Identificar las Manifestaciones del Estrés Laboral que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería que oferta al usuario externo a través de una encuesta con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio. Entre los hallazgos principales están:

Se confirma la existencia de estresores ambientales pues estas se reflejan en los resultados que arroja la encuesta aplicada al Talento Humano de Enfermería esto aduce que el espacio físico, la iluminación y

la ventilación no son adecuados para el correcto desarrollo laboral. De los resultados de la encuesta se desprende que los usuarios califican a la atención de Enfermería como inadecuada en términos de inseguridad, desconfianza e inconformidad. El horario de trabajo, la sobrecarga del mismo, la gran demanda de usuarios, las condiciones laborales inadecuadas, los conflictos interpersonales y con los superiores, la exigibilidad en términos de eficacia, efectividad y calidad influyen de manera significativa en el desempeño de las funciones del Talento Humano de Enfermería un alto nivel de estrés con el consecuente impacto en la satisfacción de los usuarios.

9.3 Postura Teórica

Para este tema se ha seleccionado el enfoque psicológico o interaccionista, que es el más aceptado en la actualidad, porque considera el estrés como resultado de la interacción o relaciones particulares entre la persona y su entorno. Es una relación dinámica, bidireccional entre el sujeto y las demandas del medio.

Enfatiza el papel de los factores cognitivos que median la relación entre estímulos y las respuestas del estrés, realza la relación entre la persona y la situación y el efecto que se produce cuando el sujeto ve que peligra su bienestar.

El estrés no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes que produce respuestas psicológicas y somáticas. (Canovas, citado en Guerrero 1966).

Una teoría que cabe destacar es el Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach : “ A través de un conjunto de datos normativos, con más de 8.000 participantes, que cubren una amplia gama de ocupaciones a través de Canadá, Estados Unidos, Europa y Asia, Michael Leiter y Christina Maslach han validado la escala de vida laboral, un cuestionario que trata de recoger algunas variables individuales y organizativas identificadas por los autores como las áreas más relevantes del entorno de trabajo.

El modelo teórico que Leiter y Maslach elaboraron para el desarrollo de esta, considera que un desajuste entre las personas y su entorno de trabajo en estas áreas, reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso. Una de las áreas más importantes considerada por los autores y la literatura científica es la carga de trabajo, que se define como la cantidad de trabajo que se realiza en un momento dado.

Los autores afirman que un volumen de trabajo asequible ofrece la oportunidad de disfrutar con la tarea, para conseguir los objetivos laborales, y su desarrollo profesional. Sin embargo, el exceso de trabajo

no se conceptualizaría simplemente como un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un nuevo reto, sino ir más allá de los límites humanos. El control se considera en este modelo como el segundo factor más importante y se define como la oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas, y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades (Rodríguez y Hermosilla: 2013, p. 81)

10. Hipótesis

10.1 Hipótesis General o Básica

El estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.

10.2 Subhipótesis o Derivadas

- Al analizar las características del estrés laboral en el personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y Postoperatorio del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
- Si se identifican los factores estresores disminuyen los niveles de estrés laboral del personal de enfermería.

- Si se aplican alternativas respecto a la prevención del estrés laboral en el personal de enfermería mejorará la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes del hospital.

Operacionalización de las Variables

Cuadro N°1: Operacionalización de variables

Hipótesis	Variable	Conceptualización	Categoría	Indicador	Instrumento	Técnicas
El estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital "Teodoro Maldonado Carbo" de Guayaquil	Estrés laboral	Es un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, que hacen que se desarrollen actitudes negativas hacia el trabajo y las personas.	Características fisiológicas	<p>Nivel de estrés</p> <p>Fatiga</p> <p>Dolor de cabeza</p> <p>Dolor de espalda y cuello</p>	<p>¿Sufre estrés laboral en el área donde trabaja?</p> <p>¿Cómo es el estrés laboral que usted experimenta?</p> <p>¿Siente fatiga en su puesto de trabajo?</p> <p>¿En su ejercicio profesional sufre de dolor de cabeza?</p> <p>¿Padece de dolor de espalda y cuello?</p> <p>¿Ha experimentado alteraciones del ritmo</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Observación</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

			<p>Alteraciones del ritmo cardiaco</p> <p>Problemas digestivos</p> <p>Ansiedad y frustración</p> <p>Conductuales</p> <p>Actitudes negativas</p>	<p>cardiaco?</p> <p>¿Sufrir de úlcera gástrica o indigestión??</p> <p>¿Ha experimentado ansiedad en su desempeño laboral?</p> <p>¿Experimenta sentimientos de frustración en su trabajo?</p> <p>¿En su desempeño profesional tiene arranques emocionales?</p>	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			Factores estresantes			
			Demandas del propio trabajo	Sobrecarga de trabajo	¿Labora con sobrecarga de trabajo?	
			Contenidos del trabajo	Turnos rotativos	¿Los turnos rotativos le causan estrés?	
				Ritmo de trabajo acelerado	¿El ritmo de trabajo en el hospital es acelerado?	
				Pacientes exigente	¿Los pacientes son muy exigentes?	
				Exceso de pacientes	¿Hay exceso de pacientes en el hospital?	
			Desempeño de roles		¿Están establecidas con claridad sus funciones?	
			Relaciones interpersonales	Ambigüedad	¿Recibe críticas de sus superiores?	

	Calidad de servicio	Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades.	y grupales	de roles	¿Recibe críticas de algún medico?	
			Satisfacción del paciente	Criticas de Supervisión	¿Tiene conflictos con sus compañeros de enfermería?	
				Critica de médicos	¿Considera usted que la calidad de servicio que ofrece, satisface las necesidades de salud del paciente?	
				Conflictos	¿Cree usted que da un trato amable al paciente?	
				Nivel de satisfacción	¿Da apoyo emocional al paciente?	
				Trato amable		
				Empatía		
				Protocolo	¿Enfermería cuenta con protocolo en la atención al paciente?	
			Aplicación de normas	Normas de enfermería	¿Aplica procesos de atención de enfermería con los pacientes?	

Elaborado por: Cecilia Morocho

Población y Muestra de la Investigación

La Población o Universo está compuesta por:

Cuadro N°2: Población y Muestra

ESTRATO	CANTIDAD
Coordinadora	1
Personal de enfermería	69
TOTAL	70

Elaborado por: Cecilia Morocho.
Fuente: Estadística del IESS.

Como el universo es pequeño se trabajó con toda la población que labora en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio, siendo en tota 70 enfermeras.

11. Resultados Obtenidos de la Investigación

11.1. Pruebas Estadísticas Aplicadas en la Verificación de la Hipótesis

Verificación de la Hipótesis

Modelo Lógico:

H_0 = El estrés laboral del personal de enfermería no incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.

H_1 = El estrés laboral del personal de enfermería si incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil

Modelo Matemático

$H_0: O = E$

$H_1: O \neq E$

Modelo Estadístico:

“Chi cuadrado” $X_c^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$

Nivel de Significación

$\alpha = 0,05$

Zona de Rechazo de H_0

$gl = (c - 1)(f - 1)$

$gl = (3 - 1)(2 - 1) = 2$

$X_c^2 = 5.99$

Nivel de error = 5%

Regla de Decisión:

$X_c^2 > X_t^2$ Se rechaza la Hipótesis Nula (H_0)

$X_c^2 \leq X_t^2$ No se rechaza la Hipótesis Nula (H_0)

FRECUENCIAS OBSERVADAS

VARIABLE \ ALTERNATIVAS	S	AV	N	TOTALES
	Estrés laboral	889	291	150
Calidad de servicio	328	22	0	350
TOTALES	1217	313	150	1680

FRECUENCIAS ESPERADAS

VARIABLE \ ALTERNATIVAS	S	AV	N	TOTALES
	Estrés laboral	963,46	247,79	118,75
Calidad de servicio	253,54	65,21	31,25	350,00
TOTALES	1217,00	313,00	150,00	1680,00

CALCULO DEL “CHI CUADRADO”

O	E	$(O - E)^2 / E$
889	963,46	5,75
291	247,79	7,53
150	118,75	8,22
328	253,54	21,87
22	65,21	28,63
0	31,25	31,25
		103,26

DETERMINACIÓN DEL “CHI CUADRADO” TABULADO

$$\begin{aligned}gl &= (c - 1) (f - 1) \\gl &= (3 - 1) (2 - 1) \\gl &= 2\end{aligned}$$

Nivel de error = 5%

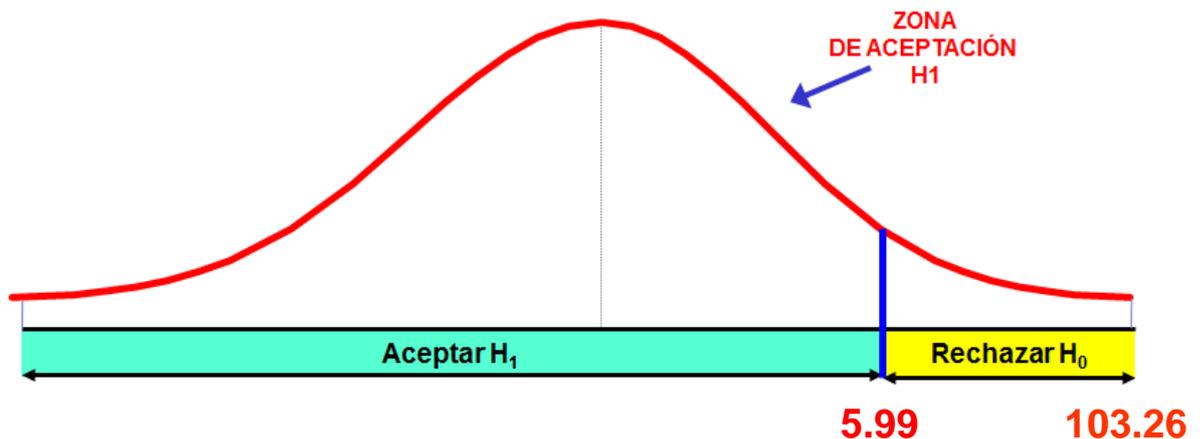
$$x_t^2 = 5.99$$

$$x_c^2 = 103.26$$

$$x_c^2 > x_t^2$$

Como $103.26 > 5.99$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0)

CAMPANA DE GAUSS



DECISION ESTADISTICA

Con dos grados de libertad y tomando un nivel de error de 0.05 se obtiene en la tabla de distribución 5.99; el valor de chi cuadrado calculado es de 103.26 que se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que el estrés laboral del personal de enfermería si incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.,

11.2 Análisis e Interpretación de Datos

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

1. ¿Sufre estrés laboral en el área donde trabaja?

Cuadro N°3: Estrés laboral en área de trabajo

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	60	86%
A VECES	7	10%
NUNCA	3	4%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

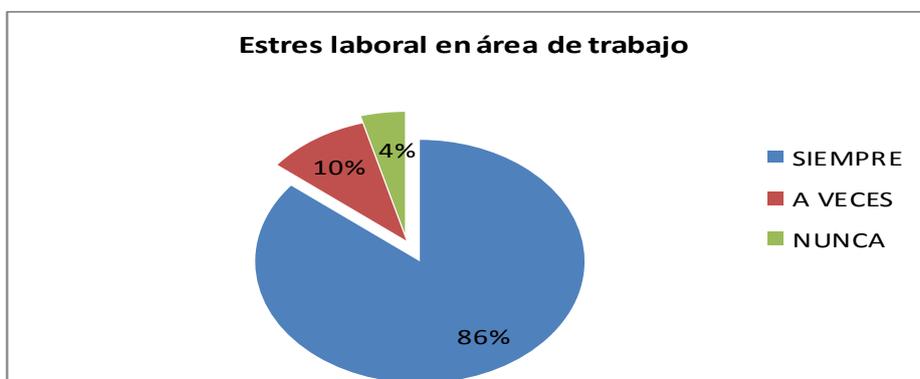


Gráfico N°: 1 Estrés laboral en área de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

De 70 enfermeras encuestadas el 86% , que equivale a 60, siempre sufren de estrés laboral; mientras que el 10%, que representa 7, a veces experimentan estrés y el 4%, es decir, 3 enfermeras respondieron que nunca.

Por lo que se interpreta que un gran porcentaje del Personal de Enfermería sufre de estrés laboral en las Áreas Quirúrgica y de Postoperatorio del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, en razón de que la Enfermería, según estudios realizados es una de las profesiones más estresantes.

2. ¿Cómo es el estrés laboral que usted experimenta?

Cuadro N°4: Estrés laboral que experimenta

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	48	69%
A VECES	18	26%
NUNCA	4	6%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

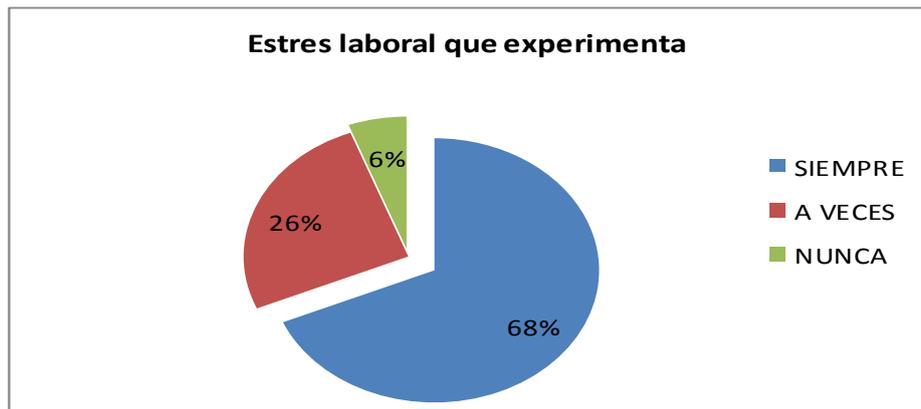


Gráfico N°2: Estrés laboral que experimenta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 69%, que representa 48 enfermeras tiene estrés laboral alto; el 26%, que equivale a 18, sufren de estrés moderado y el 6%, que significan 4, tienen estrés leve.

Significa que más de la mitad de enfermeras sufren de estrés laboral alto debido a las características de su actividad, se enfrentan diariamente a muchas situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo con el cual trabajan.

3. ¿Siente fatiga en su puesto de trabajo?

Cuadro N°5: Fatiga en puesto de trabajo

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	61	87%
A VECES	5	7%
NUNCA	4	6%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

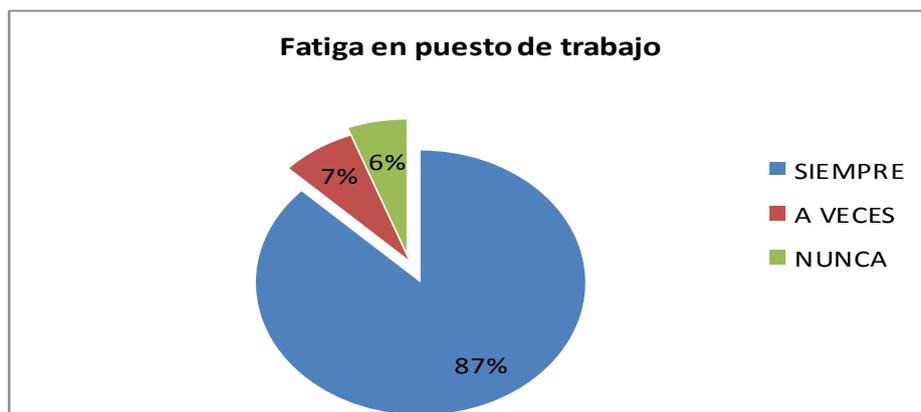


Gráfico N°3: Fatiga en puesto de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

De 70 enfermeras encuestadas, el 87%, que representa a 61, experimentan fatiga, el 7 %, que equivale a 5, padecen a veces y el 6%, es decir 4, manifestaron que nunca.

Se infiere que un porcentaje mayoritario de enfermeras de este hospital sufren de fatiga o cansancio debido a las múltiples actividades que se realizan y al estado en que llegan los pacientes, unos estables y otros inestables.

4. ¿En su ejercicio profesional sufre de dolor de cabeza?

Cuadro N°6: Sufre dolor de cabeza

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	72%
A VECES	17	24%
NUNCA	3	4%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

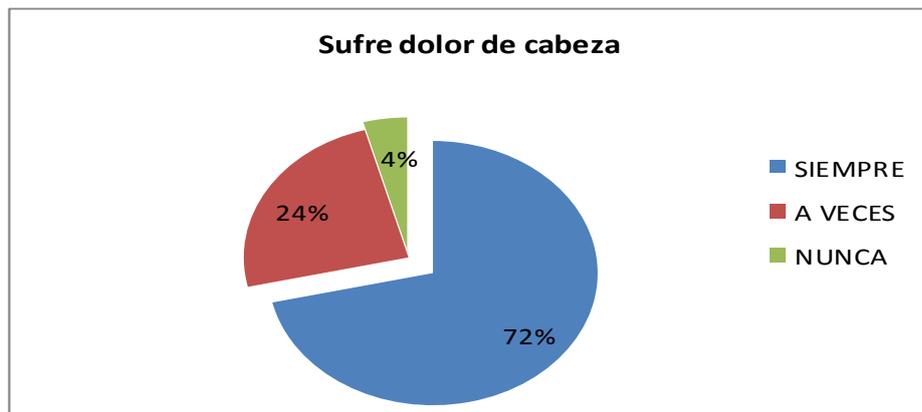


Gráfico N°4: Sufre dolor de cabeza

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 72% del personal de enfermería de Quirúrgico y Postoperatorio, que representa a 50 enfermeras, sufren de dolor de cabeza. Mientras que el 24%, que equivale a 17, a veces y el 4%, que significan 3, respondieron que nunca.

Por lo que se interpreta que un gran número de enfermeras sufren de dolor de cabeza por agotamiento, exceso de trabajo y exigencias de los pacientes.

5. ¿Padece de dolor de espalda y cuello?

Cuadro N°7: Dolor de espalda y cuello

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	55	79%
A VECES	10	14%
NUNCA	5	7%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

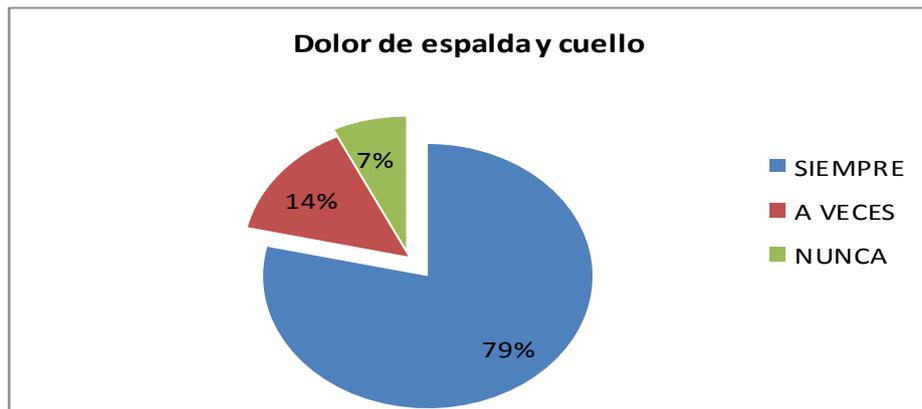


Gráfico N°5: Dolor de espalda y cuello

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de encuestadas el 79%, que equivale a 55, padecen de dolor de espalda y cuello; el 14% que representan a 10, padecen a veces y el 7%, que significan 5 enfermeras, dijeron que nunca.

Se deduce que la mayoría de enfermeras sufren de dolor de cuello y espalda por permanecer mucho tiempo de pie y por el esfuerzo que se realizan al movilizar con los pacientes, incluso muchas sufren de problemas en la columna vertebral.

6. ¿Ha experimentado alteraciones del ritmo cardiaco?

Cuadro N°8: Alteraciones del ritmo cardiaco

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	37	53%
A VECES	21	30%
NUNCA	12	17%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

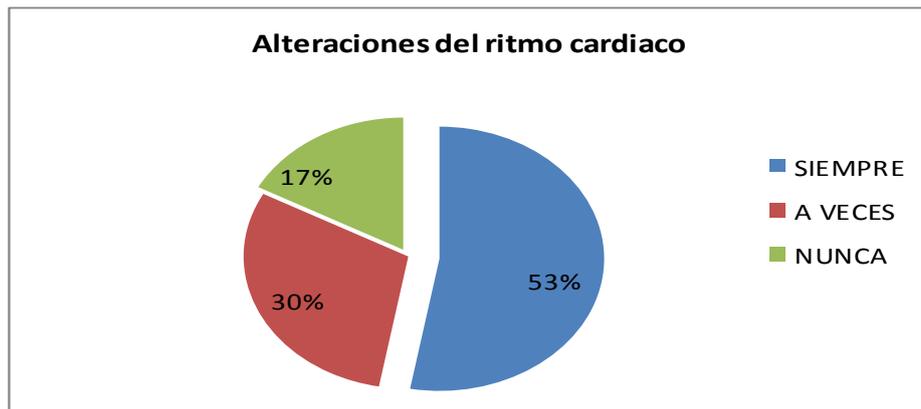


Gráfico N°6: Alteraciones del ritmo cardiaco

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 53% de enfermeras, que representan 37, siempre experimentan alteraciones en el ritmo cardiaco, mientras que el 30%, que equivale 21, expresan que a veces y, el 17%, que representan 12, dijeron que nunca sufren de alteraciones cardiacas.

Por lo que se interpreta un poco más de la mitad del personal de enfermería sufren de alteraciones cardiacas debido al estado de tensión, falta de sueño y otras enfermedades propias de la edad.

7. ¿Sufre de úlcera gástrica o indigestión?

Cuadro N°9: Úlcera gástrica o indigestión

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	47	67%
A VECES	19	27%
NUNCA	4	6%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

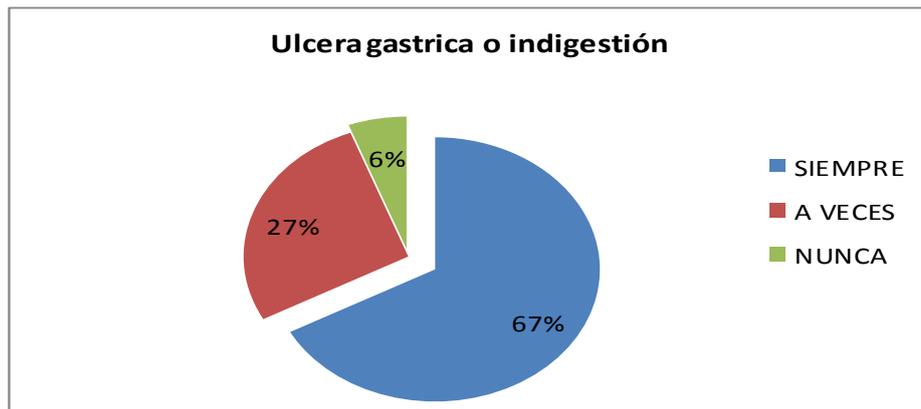


Gráfico N°7: Úlcera gástrica o indigestión

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de 70 encuestadas, el 67%, que equivale a 47 enfermeras, siempre sufren de úlcera gástrica; en tanto que, el 27%, que representan 19, a veces sufren de úlcera y el 6%, que significa 4, respondieron que nunca.

Significa que un poco más de la mitad de enfermeras padecen de úlcera gástrica, debido a las preocupaciones, a la ansiedad, por no comer a la hora debida o se olvidan por la responsabilidad en el trabajo.

8. ¿Ha experimentado ansiedad en su desempeño laboral?

Cuadro N°10: Ansiedad en desempeño laboral

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	42	60%
A VECES	20	29%
NUNCA	8	11%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

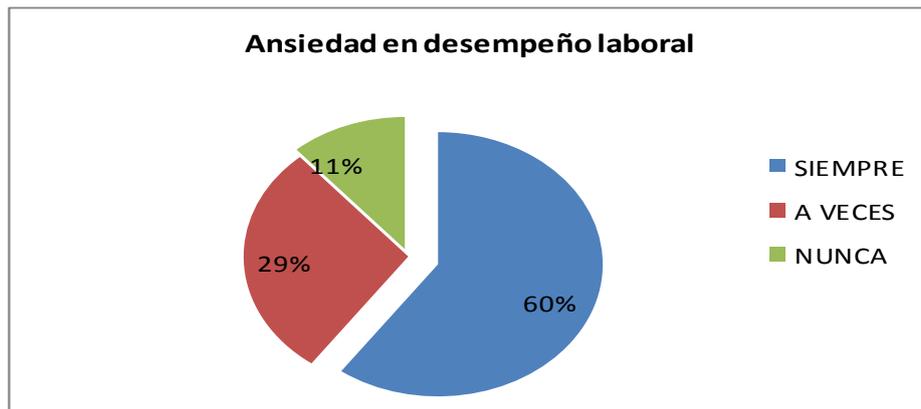


Gráfico N°8: Ansiedad en desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 60%, que equivale a 42 enfermeras, respondieron que siempre han experimentado ansiedad; el 29%, que representan 20 enfermeras a veces muestran ansiedad y el restante 115, que significan 8 enfermeras, respondieron que nunca.

Se infiere que más de la mitad de enfermeras han experimentado estados de ansiedad por el afán de terminar todo el trabajo a la hora debida y tener que regresar a casa antes que el metro se vaya.

9. ¿Experimenta sentimientos de frustración en su trabajo?

Cuadro N°11: Sentimientos de frustración

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	38	54%
A VECES	22	31%
NUNCA	10	14%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

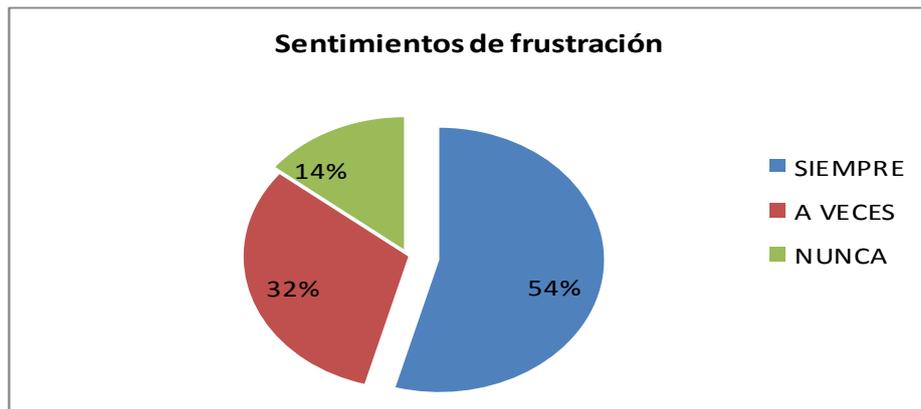


Gráfico N°9: Sentimientos de frustración

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis y conclusiones

Del total de enfermeras encuestadas el 54%, que representan 38, respondieron que siempre experimentan sentimientos de frustración; mientras que el 31%, que equivale a 22, dijeron que a veces y el 14%, que significa 10, dijeron que nunca.

Por lo que se interpreta que algo más de la mitad de la mitad de enfermeras experimentan sentimientos de frustración por la impotencia de no poder dar la atención adecuada al paciente porque no se alcanzan para todo y a veces se agota la medicina en el área y no hay para medicar.

10. ¿En su desempeño profesional tiene arranques emocionales?

Cuadro N°12: Arranques emocionales

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	35	50%
A VECES	20	29%
NUNCA	15	21%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

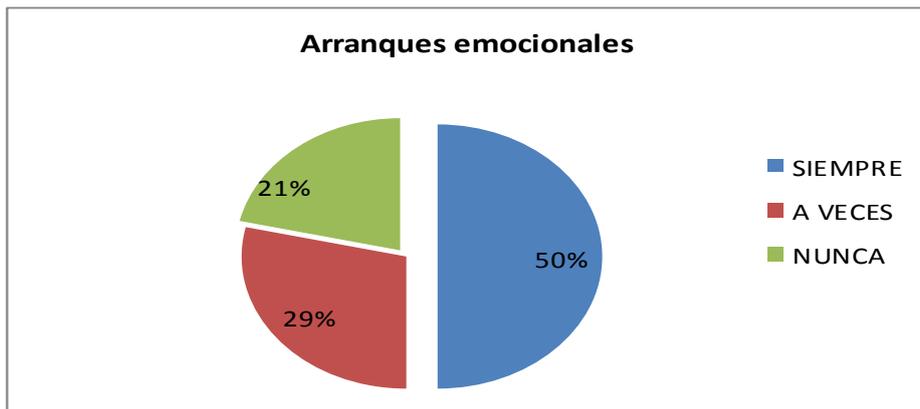


Gráfico N°10: Arranques emocionales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis y conclusiones

En el gráfico se observa que el 50% de encuestadas, que equivale a 35, han tenido arranques emocionales: mientras que el 29% que equivale a 20 enfermeras, a veces han tenido arranques emocionales y el 21%, que significa 15, respondieron que nunca.

Se deduce que la mitad de enfermeros han tenido arranques emocionales por las exigencias de los pacientes y por la irresponsabilidad de ciertas auxiliares de enfermería.

11. ¿Labora con sobrecargo de trabajo?

Cuadro N°13: Sobrecargo de trabajo

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	52	74%
A VECES	8	11%
NUNCA	10	14%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

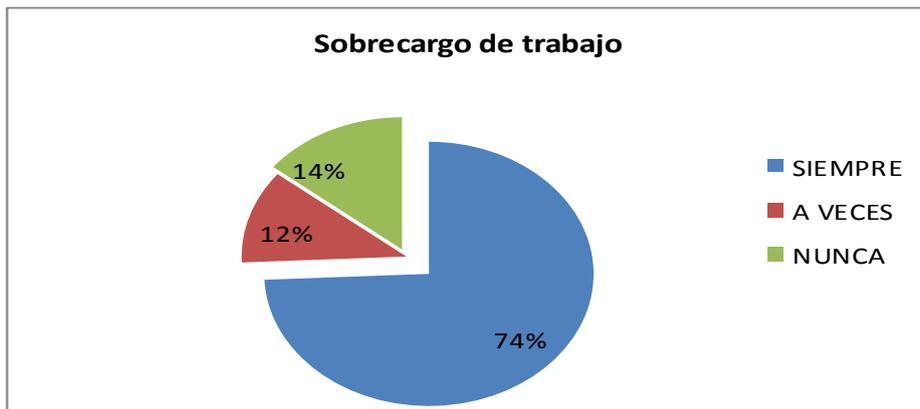


Gráfico N°11: Sobrecargo de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 74%, que representan 52 enfermeras, siempre han tenido sobrecarga de trabajo; el 14%, que equivale a 10, a veces y el 11%, que significa 8, respondieron que nunca.

Por lo que se interpreta que un gran porcentaje de enfermeras ha tenido sobrecarga de trabajo, por el exceso de pacientes, por el aumento de las horas laborales.

12 ¿Los turnos rotativos en la noche le causan estrés?

Cuadro N°14: Turnos rotativos en la noche

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	55	79%
A VECES	10	14%
NUNCA	5	7%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

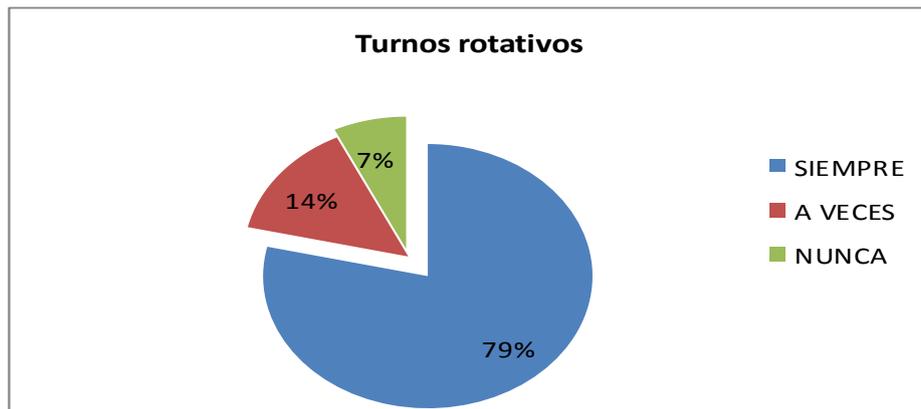


Gráfico N°12: Turnos rotativos en la noche

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de 70 encuestadas, el 79%, que equivale a 55, siempre los turnos en la noche le causan estrés: mientras que el 14 %, que significan 10, a veces y el 7%, es decir 5, respondieron que nunca.

Se infiere que los turnos rotativos en la noche producen estrés laboral porque no hay tiempo para descansar o dormir bien y la responsabilidad de atender a tantos pacientes.

13. ¿El ritmo de trabajo en el hospital es acelerado?

Cuadro N°15: Ritmo de trabajo acelerado

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	60	86%
A VECES	4	6%
NUNCA	6	9%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

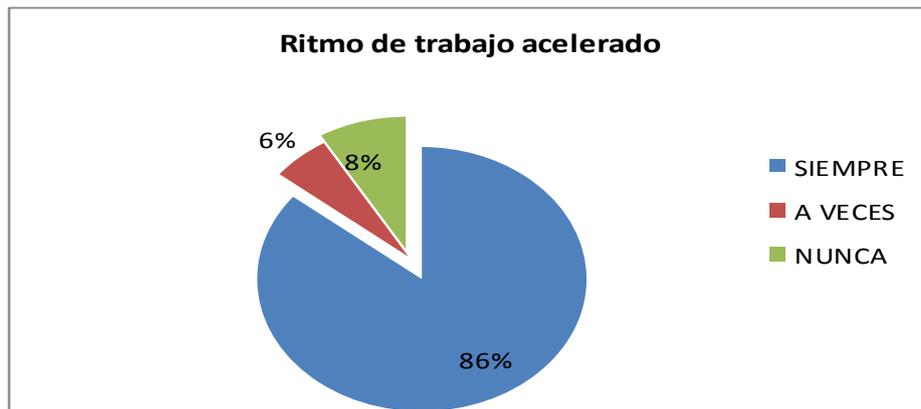


Gráfico N°13: Ritmo de trabajo acelerado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 86%, que representan 60 enfermeras, siempre trabajan con ritmo acelerado de trabajo, en tanto que el 9%, que equivale a 6, respondieron que a veces y el 6%, que equivale a 4, expresaron que nunca.

Lo que significa que la mayoría de enfermeras trabajan con ritmo acelerado porque hay demasiados pacientes, por el excesivo número de formularios a llenar, porque uno debe demostrar producción y en el sistema aparezca mayor número de pacientes que han sido atendidos.

14. ¿Los pacientes son muy exigentes?

Cuadro N°16: Pacientes exigentes

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	45	64%
A VECES	20	29%
NUNCA	5	7%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

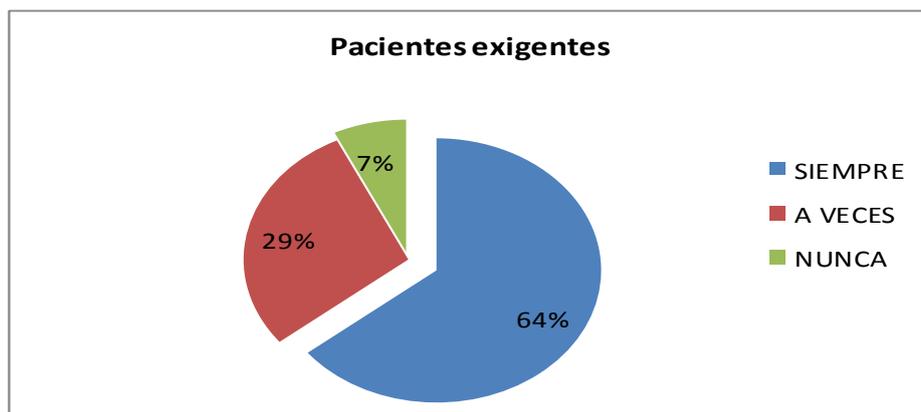


Gráfico N°14: Pacientes exigentes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del número total de encuestadas el 64%, que significan 45 enfermeras, expresaron que siempre los pacientes siempre se muestran exigentes; en tanto que el 29%, que son 20 enfermeras, respondieron que a veces los pacientes son exigente y el 7%, que equivale a 5, dijeron que nunca.

Por lo que se interpreta que la gran mayoría de pacientes son exigentes porque quieren que los atiendan rápido por el dolor que experimentan y desean que sus familiares ingresen a un área que es prohibido el ingreso por ser área estéril el Quirófano.

15. ¿Hay exceso de pacientes en el área donde trabaja?

Cuadro N°17: Exceso de pacientes

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	54	77%
A VECES	10	14%
NUNCA	6	9%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

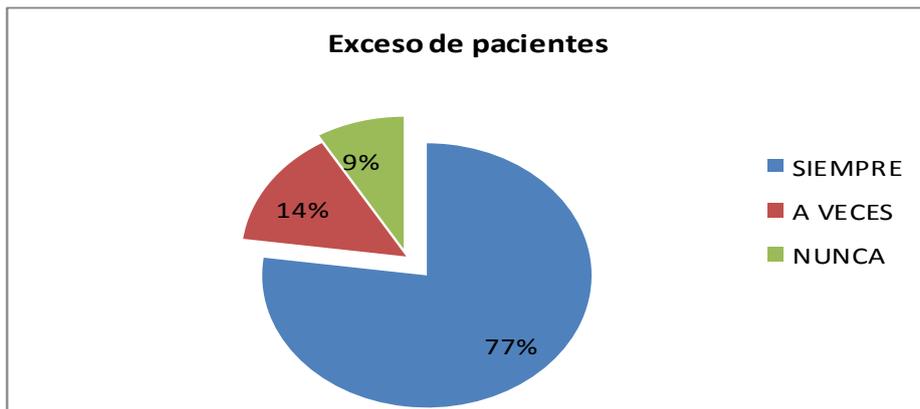


Gráfico N°15: Exceso de pacientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En gráfico se puede observar que el 77% de enfermeras, que equivalen a 54, siempre tiene excesos de pacientes; el 14% que equivale a 10, respondieron que a veces y el restante 9%, que representan 6, contestaron que nunca.

De lo anterior se infiere que una de las causas del estrés laboral del personal de enfermería en las áreas de Quirófano y Postoperatorio se debe al exceso de pacientes que ingresan a cada momento.

16. ¿Están establecidas con claridad sus funciones?

Cuadro N°18: Funciones establecidas con claridad

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	40	57%
A VECES	20	29%
NUNCA	10	14%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

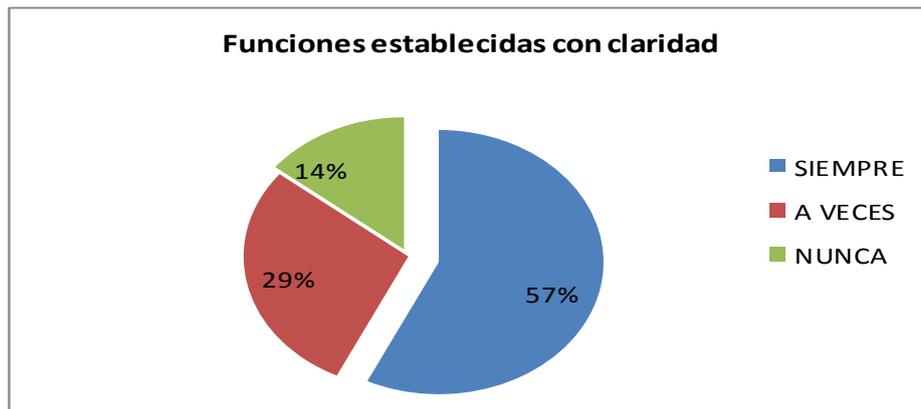


Gráfico N°16: Funciones establecidas con claridad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de 70 enfermeras encuestadas el 57%, que equivale a 40 siempre tienen establecidas con claridad sus funciones; mientras que el 29%, que representan a 20, a veces y el 14%, que significa 10, no tienen definidas sus funciones.

Lo que significa que la mayoría de enfermeras tienen bien definidas sus funciones; sin embargo hay un bajo porcentaje del personal que no están bien definidas sus funciones porque tienen que colaborar y participar en todas las actividades.

17. ¿Recibe críticas de sus superiores?

Cuadro N°19: Críticas de sus superiores

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	43%
A VECES	25	36%
NUNCA	15	21%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho



Gráfico N°17: Críticas de sus superiores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 43% de enfermeras, que equivale a 30, siempre reciben críticas de sus superiores; en tanto que el 36%, que representan 25, respondieron que a veces y el 21%, que significan 15, nunca reciben críticas de sus superiores.

Por lo analizado se deduce que un numeroso porcentaje de enfermeras reciben críticas de sus superiores, lo cual produce cierto grado de estrés laboral.

18. ¿Recibe críticas de algún medico?

Cuadro N°20: Criticas de algún medico

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	35	50%
A VECES	15	21%
NUNCA	20	29%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

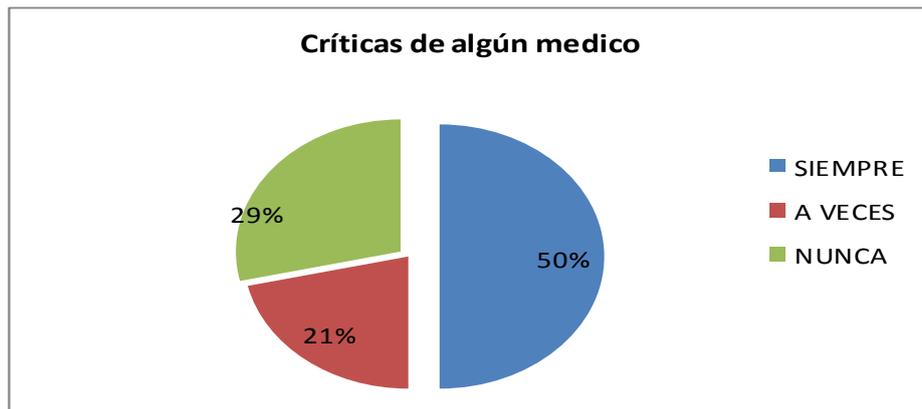


Gráfico N°18: Criticas de algún medico

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 50 % del personal de enfermería recibe críticas de sus superiores; en cambio, el 21 % que equivale a 15 indican que a veces y el 29 %, que representan 20, respondieron que nunca.

Por lo que se interpreta que la mitad del personal de enfermería recibe crítica de los médicos lo que afecta el trabajo de las enfermeras.

19. ¿Tiene conflictos con sus compañeras/os de enfermería?

Cuadro N°21: Conflicto con sus compañeras/os

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	45	64%
A VECES	20	29%
NUNCA	5	7%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

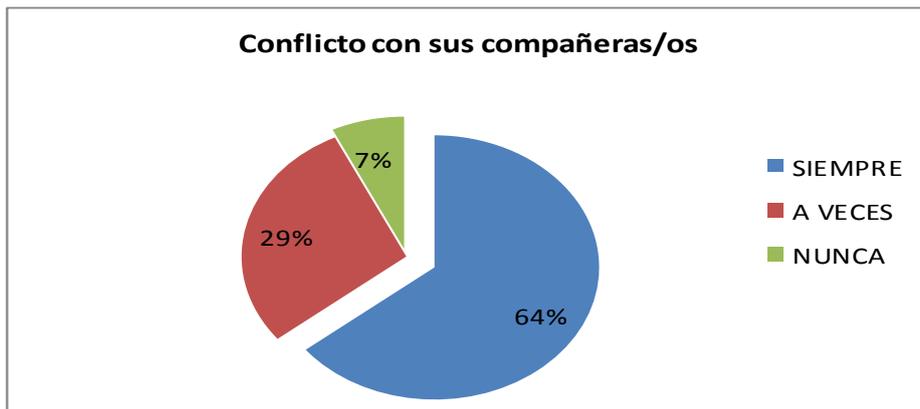


Gráfico N°19: Conflicto con sus compañeras/os

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Al analizar el gráfico se observa que el 64%, que representa 45 enfermeras, siempre tienen conflicto con sus compañeras; el 29% que equivale a 20 respondieron que a veces y el 7% que comprenden 5, dijeron que nunca.

Significa que en estas áreas siempre se producen conflictos entre compañeras lo que incide en el clima laboral.

20. ¿Considera usted que la calidad de servicio que ofrece, satisface las necesidades de salud del paciente?

Cuadro N°22: Calidad de servicio satisface necesidades pacientes

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	14%
A VECES	10	14%
NUNCA	50	71%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

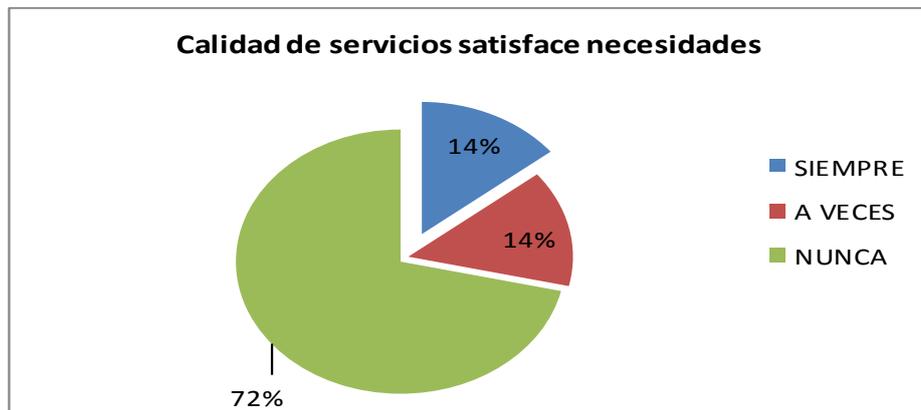


Gráfico N°20: Calidad de servicio satisface necesidades pacientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de enfermeras encuestadas el 71%, que equivale a 50 enfermeras considera que la calidad del servicio nunca satisface las necesidades de los pacientes; mientras que el 14%, que equivale a 10, manifestaron que a veces, y el otro 14% que equivale a 10 respondieron que siempre satisface.

Por lo que se deduce que la calidad del servicio que da el personal de enfermería no satisface las necesidades de los pacientes de las áreas Quirúrgicas y Postoperatorias del hospital.

21. ¿Cree usted que da un trato amable al paciente?

Cuadro N°23: Trato amable al paciente

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	65	93%
A VECES	5	7%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

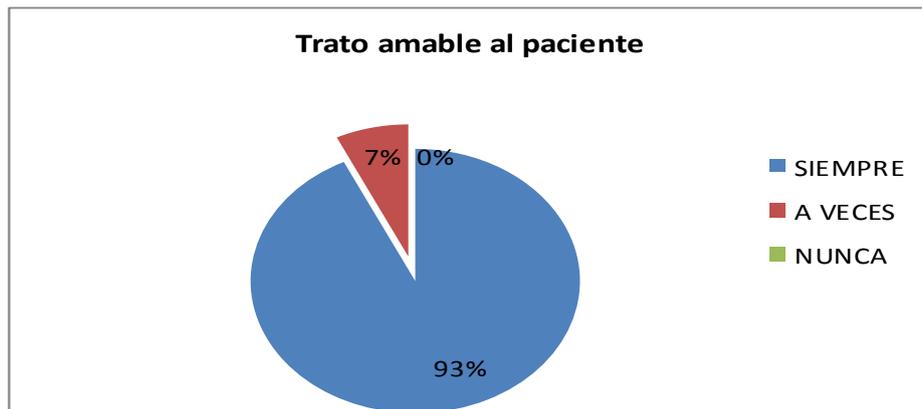


Gráfico N°21: Trato amable al paciente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 93 % de enfermeras, que representan 65, siempre dan trato amable al paciente; el 7%, que equivale a 5, expresaron que a veces.

Lo que significa que siempre el personal de enfermería del hospital da un trato amable a los pacientes tal como es su responsabilidad.

22. ¿Da apoyo emocional al paciente?

Cuadro N°24: Apoyo emocional al paciente

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	67	96%
A VECES	3	4%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

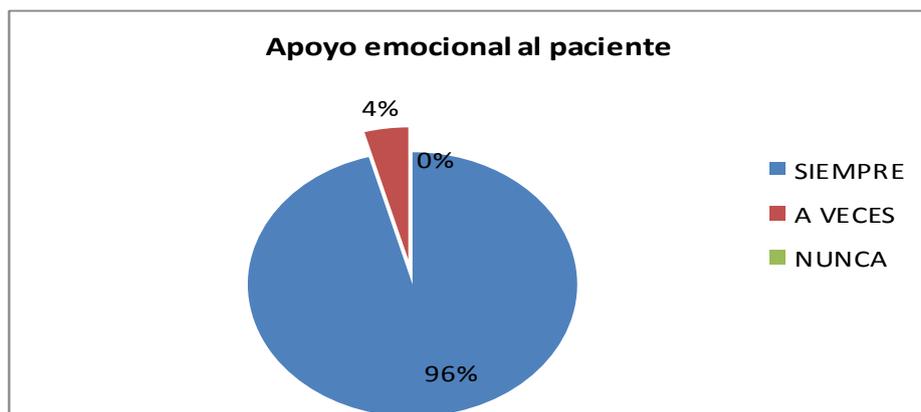


Gráfico N°22: Apoyo emocional al paciente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 96% de enfermeras encuestadas, que equivale a 67 siempre dan apoyo emocional al paciente y el 4%, que representan a 3, a veces dan apoyo emocional al paciente.

Lo cual significa que un elevado porcentaje de enfermeras de Quirófano y Postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo siempre dan apoyo emocional al usuario. El apoyo emocional debe ser comprendido como una forma de cuidado, cuyo objetivo principal es ofrecer confort, atención y bienestar al paciente.

23. ¿Enfermería cuenta con protocolo en la atención al paciente?

Cuadro N°25: Protocolo atención al paciente

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	70	100%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

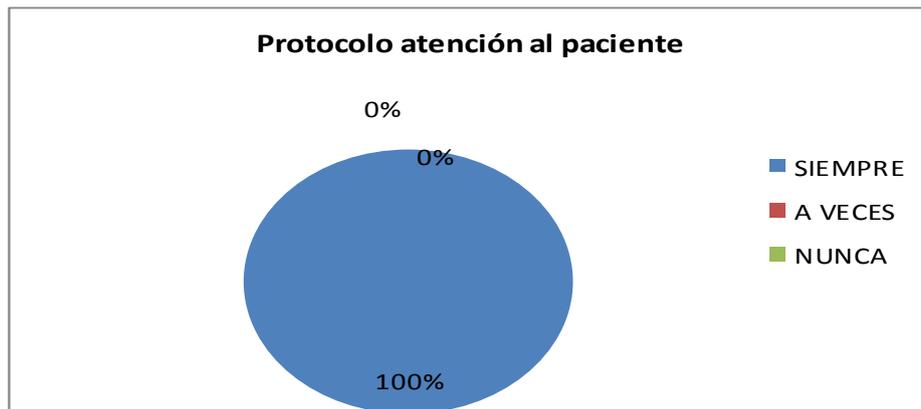


Gráfico N°23: Protocolo atención al paciente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que del total de enfermeras encuestadas el 100%, que representan 70, expresaron que Enfermería cuenta con Protocolo de atención al paciente.

Se infiere que el Hospital Teodoro Maldonado Carbo si cuenta con protocolo de atención, lo que satisface a los pacientes o usuarios.

24. ¿Aplica procesos de atención de enfermería con los pacientes?

Cuadro N°26: Procedimientos y procesos basados en normas y reglamentos

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	68	97%
A VECES	2	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

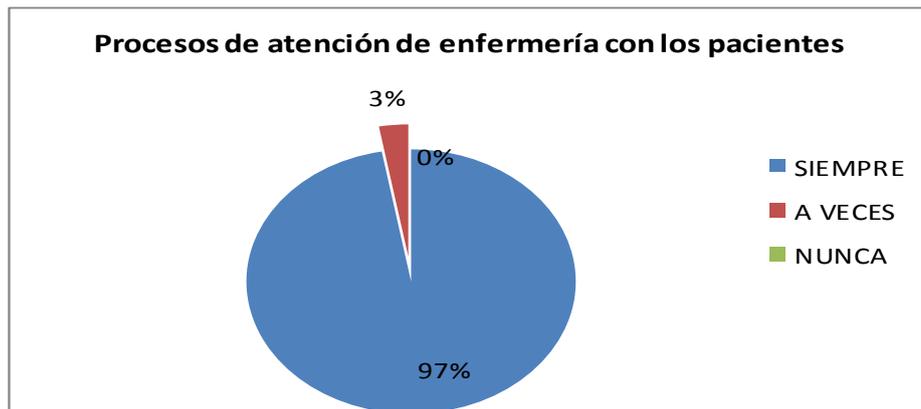


Gráfico N°24: Procedimientos y procesos basados en normas y reglamentos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de 70 enfermeras encuestadas el 97%, que representan 68 enfermeras, respondieron que siempre aplican procesos de atención de enfermería con los pacientes y el 3%, respondieron que a veces.

Lo que significa que siempre se dan procesos de atención de enfermería a los pacientes en Quirófano y Postoperatorio.

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DEL HOSPITAL “DR. TEODORO MALDONADO CARBO”, DE GUAYAQUIL

1. ¿Cree Ud. que el personal de enfermería sufre de estrés laboral?

Cuadro N°27: Personal de enfermería sufre estrés laboral

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	83%
A VECES	1	17%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

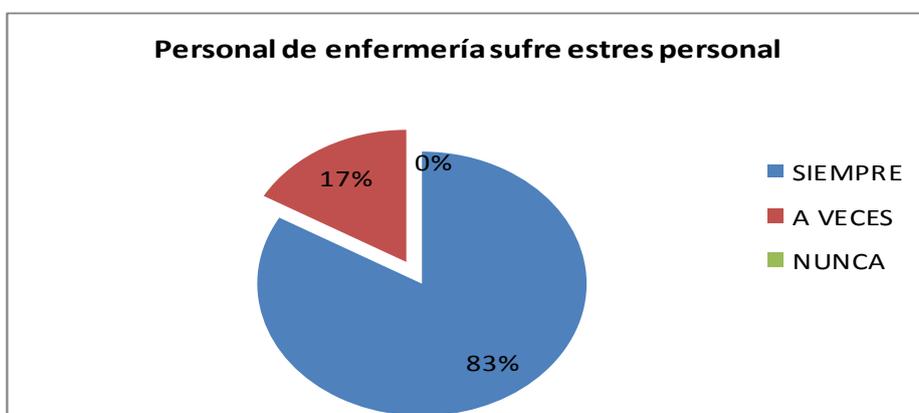


Gráfico N°25: Personal de enfermería sufre estrés personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

Del total de encuestados, el 83% respondió que el personal de enfermería del hospital siempre sufre de estrés laboral, en tanto que el 17% del personal a veces sufre de estrés laboral.

Por lo que se interpreta que un gran porcentaje del personal de enfermería del hospital siempre sufre de estrés por efecto de la profesión y de las acciones que deben realizar en la atención a los pacientes.

2. ¿Cómo considera usted que es el nivel de estrés laboral del personal de enfermería en el hospital?

Cuadro N°28: Nivel de estrés laboral

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
ALTO	3	50%
MODERADO	2	33%
LEVE	1	17%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

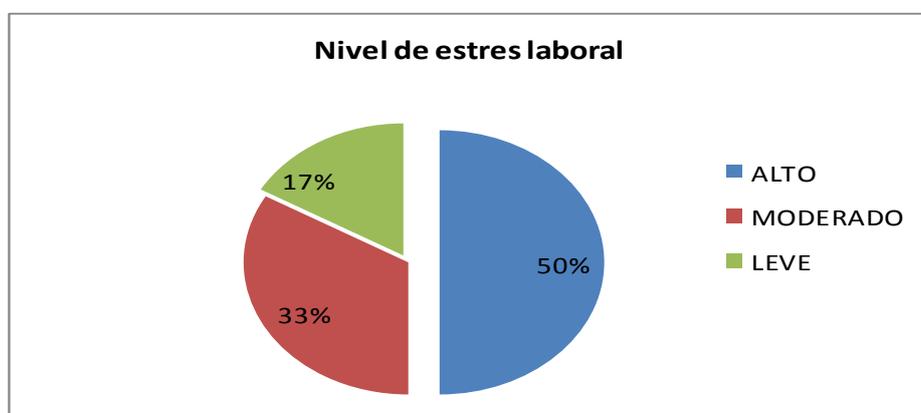


Gráfico N°26: Nivel de estrés laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

El 50% de directivos encuestados respondió que el personal de enfermería del hospital tiene un nivel de estrés alto, que el 33% sufre de estrés moderado y el 17% padece de estrés leve.

Lo que significa que según los directivos encuestados la mitad del personal de enfermería del hospital sufre de estrés laboral alto por la enorme responsabilidad de sus funciones.

3. ¿Cuáles son los factores que producen estrés laboral del personal de enfermería?

Cuadro N°29: Factores que producen estrés laboral

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
EXCESO DE PACIENTES	3	50%
TRABAJO A PRESIÓN	2	33%
EXIGENCIA DE PACIENTE	1	17%
CONTACTO CON LA MUERTE	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

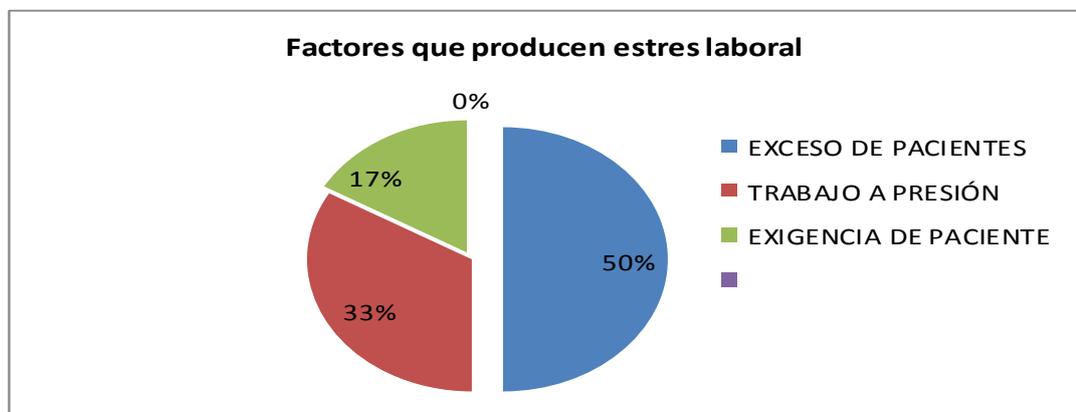


Gráfico N°27: Factores que producen estrés laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

EL 50% de directivos expresó que el personal de enfermería sufre de estrés laboral por exceso de pacientes, el 33% respondió que el estrés se debe al trabajo a presión y el 17% obedece a las exigencias del paciente.

Se infiere que uno de los factores que más origina estrés laboral en el personal de enfermería en el hospital es el exceso de pacientes, le sigue el trabajo a presión, lo cual se debe a la falta de personal para atender a los pacientes.

4. ¿Considera que el estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad de servicio que se ofrece en el hospital?

Cuadro N°30: Estrés laboral incide en calidad de servicio que se ofrece

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	83%
A VECES	1	17%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

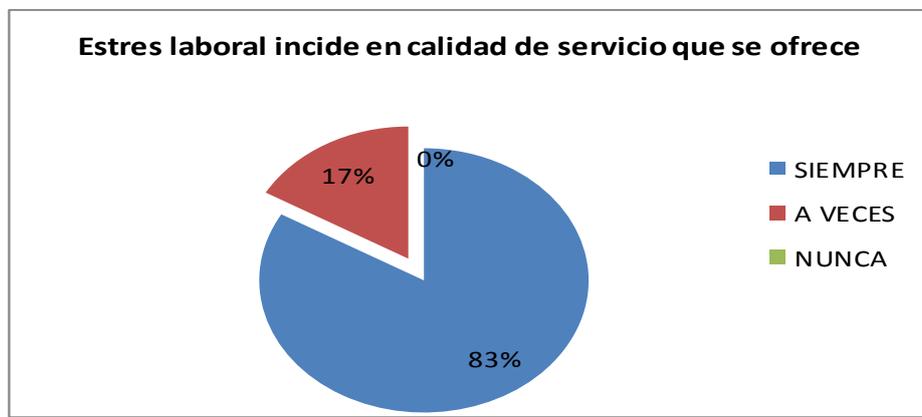


Gráfico N°28: Estrés laboral incide en calidad de servicio que se ofrece

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

El 83% de directivos encuestados respondió que el estrés 'laboral en el personal de enfermería siempre incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital y el 17 % expresó que a veces.

Lo que significa que el estrés laboral del personal de enfermería siempre incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital porque existen muchos factores que estresan a las enfermeras lo que repercute en su salud y por tanto, en su rendimiento.

5. ¿En las áreas que usted coordina se ha tomado alguna medida para prevenir el estrés laboral del personal de enfermería?

Cuadro N°31: Medidas para prevenir el estrés laboral

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	1	17%
NUNCA	5	83%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Cecilia Morocho

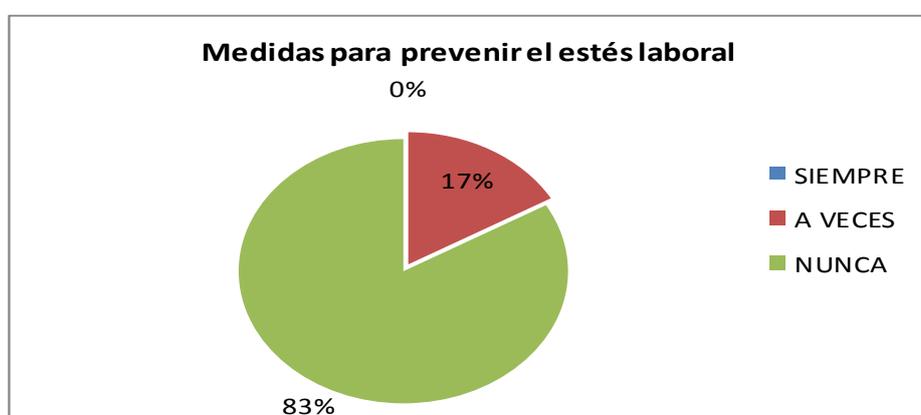


Gráfico N°29: Medidas para prevenir el estrés laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Morocho

Análisis e interpretación

El 83% de directivos encuestados contestó que en hospital nunca se han tomado medidas para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería; mientras que el 17% que a veces se toman medidas de prevención

Por lo que se interpreta que nunca se han adoptado medidas para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital,.

11.3 Conclusiones y Recomendaciones Generales y Específicas acerca de los Resultados de la Investigación

Conclusiones

- Luego de la investigación realizada se concluye que el estrés laboral del personal de enfermería sí influye en la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
- La investigación evidenció que el estrés laboral de las enfermeras de las áreas de Quirúrgico y Postoperatorio tiene las siguientes características: 69 % padecen de estrés alto, 26 % tienen estrés moderado y el 5% posee estrés leve, razón por la que presentan diversos síntomas como: fatiga, alteraciones del sueño, cefalea, dolores de espalda y cuello, alteración del ritmo cardiaco, úlcera gástrica, ansiedad, frustración, irritabilidad, baja autoestima.
- Se determinó que existen múltiples factores de riesgo que originan el estrés laboral en personal de enfermería como: sobrecarga de trabajo, rotación permanente por diferentes servicios, ritmo de trabajo acelerado, exceso de pacientes, ambigüedad de funciones, críticas constantes de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre compañeras sobre los problemas del servicio, información insuficiente con respecto a los pacientes, exigencias e insatisfacción de los pacientes.

- En el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil no existe una Guía que sirva para prevenir el estrés laboral del personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio y mejorar el servicio que se ofrece a los pacientes.

Recomendaciones

- Amerita crear una fundamentación teórica sobre estrés laboral para que directivos y coordinadores de las áreas Quirúrgica y Postoperatorio comprendan la importancia de este grave problema de salud que afecta la calidad del servicio que se ofrece.
- Para disminuir el nivel de estrés del personal de enfermería del hospital, particularmente de las que laboran en Quirúrgico y Posoperatorio, se recomienda: organizar el tiempo de trabajo para que puedan realizar todas las actividades sin apresurarse, aprender a controlar el cuerpo y la mente mediante una actitud asertiva y por medio de ejercicios de relajación y respiración, realizar durante sus tiempos libres actividades de recreación y descanso.
- Para mitigar los efectos de los factores que originan el estrés en el personal de enfermería y que afectan la calidad del servicio se recomienda: mayor equidad en la distribución de los servicios, brindar apoyo físico y emocional al personal de enfermería frente a la sobrecarga de trabajo existente, mejorar las relaciones

interpersonales cultivando la amistad, el diálogo, el respeto y la colaboración para crear un ambiente de trabajo cordial y positivo.

- Se recomienda diseñar una Guía con estrategias metodológicas para prevenir y mitigar los efectos del estrés laboral en el personal de enfermería y mejorar la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
- Finalmente, se sugiere al hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil promover la continuidad de este trabajo de investigación, así como también abrir nuevas líneas de investigación y aplicar la propuesta a todas las áreas de trabajo de la institución.

12. Propuesta de Aplicación de los Resultados

12.1 Alternativa Obtenida

Guía para prevenir y tratar el estrés laboral del personal de enfermería del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil

12.2 Alcance de la Alternativa

1. Aplicar la propuesta solo al Personal de Enfermería de las áreas Quirúrgica y Postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
2. Aplicar seis talleres sobre prevención y tratamiento del estrés laboral a 70 enfermeras.
3. El éxito de la implementación de la propuesta incidirá en la resolución del problema del estrés laboral del personal de enfermería de las áreas Quirúrgica y Postoperatorio.

12.3 Aspectos Básicos de la Alternativa

12.3.1 Antecedentes

En el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil se evidencia que existe un elevado índice de estrés laboral en el personal de enfermería en las áreas de Quirúrgica y Postoperatorio, lo cual incide en la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.

Se comprobó que debido al estrés las enfermeras presentan síntomas como: cansancio, fatiga, alteraciones del sueño, cefalea, dolores de espalda y cuello, alteración del ritmo cardiaco, úlcera gástrica, ansiedad, frustración, irritabilidad, baja autoestima.

Entre los factores que producen estrés laboral en las enfermeras se identificaron los siguientes: sobrecarga de trabajo, rotación permanente por diferentes servicios, ritmo de trabajo acelerado, exceso de pacientes, ambigüedad de funciones, críticas constantes de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre compañeras sobre los problemas del servicio, conflictos con las compañeras, información insuficiente con respecto a los pacientes, exigencias e insatisfacción de los pacientes.

Como conclusión se tiene que el estrés laboral que padece el personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes de Quirúrgico y Postoperatorio en dicho hospital, por lo que se debe elaborar una guía para prevenir el estrés laboral y mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

12.3.2 Justificación

Con todo lo que se describió anteriormente sobre la problemática del estrés laboral que experimenta el personal de enfermería en las áreas Quirúrgica y de Posoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, se corrobora la necesidad de establecer medidas preventivas

para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes en dicha institución de salud.

Vale entonces proponer una alternativa de solución al problema del estrés laboral que sufren las enfermeras, propuesta que permitirá mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del hospital en referencia.

12. 3. 3 Objetivos

General:

Diseñar una guía sobre estrés laboral para aplicar con el personal de enfermería y así mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.

Específicos

1. Socializar la guía con los directivos y personal de enfermería para que comprendan su necesidad e importancia y lograr su cooperación.
2. Ejecutar la propuesta con las enfermeras de Quirúrgico y Posoperatorio para resolver el problema del estrés laboral, para mejorar su desempeño y puedan ofrecer un mejor servicio.
3. Lograr la satisfacción de los pacientes por el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda.

12. 3. 4 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Título: Guía para prevenir y tratar el estrés laboral del personal de enfermería del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil

Matriz de Talleres

Cuadro N°32: Matriz de talleres

Objetivos	Talleres	Actividades	Recursos	Responsable
Capacitar al personal de enfermería sobre el estrés laboral: causas y consecuencias.	Taller 1: estrés laboral en el personal de enfermería: causas y consecuencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del taller mediante una dinámica. • Presentación del contenido sobre estrés con diapositivas. • Lluvia de ideas para identificar causas y consecuencias. 	Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras Materiales <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora Directivos
Hacer conocer al personal de enfermería respecto de factores y tipo de estrés laboral	Taller 2: Factores del estrés laboral y principales tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de grupo. • Explicación del tema con diapositivas. • Trabajo colaborativo. • Plenaria. • Conclusiones. 	Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras Materiales <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora Directivos
Aprender técnicas de relajación y respiración para eliminar el estrés.	Taller 3: Técnicas de relajación y respiración	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del taller con una dinámica. • Presentación de un video sobre técnicas de relajación y respiración. • Practicar los ejercicios 	Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras Materiales <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora

Enseñar ejercicios aeróbicos para disminuir el estrés laboral	Taller 4: Ejercicios aeróbicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio con dinámica de grupo • Presentar un video de ejercicios aeróbicos y practicarlos a la vez. • Terminar con refrigerio. 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora
Aplicar la meditación para eliminar el estrés laboral.	Taller 5: Técnicas de meditación.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica motivacional. • Presentar un video con las debidas posturas y ejercicios para meditar. • Practicar las posturas. • Escuchar música relajante. 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora
Aprender ejercicios de yoga para la relajación	Taller 6: Practicas de yoga	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Presentar un video sobre yoga. • Practicar posturas y ejercicios imitando lo que muestra el video. • Escuchar música de yoga. 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptops • Diapositivas • Guía sobre estrés 	La investigadora

Elaborado por: Cecilia Morocho

Aplicabilidad

La propuesta es aplicable porque se cuenta con el material tecnológico necesario como laptop y proyector. Se dispone de los recursos económicos necesarios y se cuenta con el permiso correspondiente de los directivos del hospital.

Evaluación

Se evaluarán los logros obtenidos, estrategias desarrolladas y talleres de capacitación.

12. 4 Resultados Esperados de la Alternativa

Que el aporte alternativo alcance a resolver el problema del elevado Índice de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital.

Que se profundice más los conocimientos sobre el estrés laboral del personal de enfermería y manera de prevenirlo para mejorar la calidad del servicio que se brinda en el hospital.

Que se realicen más estudios e investigaciones sobre el estrés para comprender en mejor forma las verdaderas dimensiones de este grave problema de salud que afecta a las enfermeras y demás personal de salud.

Que crezca el interés de seguir investigando sobre el estrés laboral y sus efectos o consecuencias en el personal de enfermería, quienes realizan una de las profesiones más estresantes.

13. BIBLIOGRAFÍA

Estryn-Behar. (1991). "Strenuous working conditions and musculo-skeletal disorders among female hospital workers". . *International archives occupational environmental health*, 47.

Manuel González. (2006). *Manejo del estrés*. España: INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L.

Hans Selye. (2010). *El estrés de la vida*. Montreal: McGraw-Hill Ed.

Edgar Lopategui. (19(5) de sep.-oct. de 2011). *Estrés: Concepto y causas y control*. Rev. Latino-Am.: Enfermagem.

Lazarus R. & Folkman S. (2004). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company. p. 1

Guerrero E. (2011). *Salud, Estrés y Factores Psicológicos*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2006, de Facultad de Psicología, UNED: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_h_ma/capitulo_1.html#

Melgosa J. (2009). *Sin Estrés (1ª ed.)*. España: SAFELIZ, S.L. p. 22

ANGÉLICA MELITA RODRÍGUEZ. (02 de Mayo de 2008). *BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE TRABAJAN EN CENTROS ASISTENCIALES DE LA OCTAVA REGIÓN*. Recuperado el 02 de Agosto de 2015, de Cienc. enferm. ; 14(2):: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-

Mc Grath J.E. (2012). *Stress and behaviour in organizations*. M.D. Dunnette : Hanbook of Industrial and Organizational Psycholgy. p.12

OMS. (2006). PREVENCIÓN DEL SUICIDIO UN INSTRUMENTO EN EL TRABAJO. *Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias, Manejo de Trastornos Mentales y Cerebrales. Organización* , http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf. P. 36

Álvarez González, Miguel A (2011): "Stress, un enfoque integral". Edit. Científico-Técnica. La Habana.

Bozton, Manuel (2010) : "La psicología y las empresas. Barcelona. Hispano Europea.

Cano Vindel, Antonio (2012): "La naturaleza del estrés". Sociedad Española para el Estudio (SEAS).http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/.

.Colectivo de autores (2009): "Psicología. Folleto complementario. Stress, psicoterapia y entrevista". Edit. Pueblo y Educ. La Habana. Colectivo de autores, Estrés laboral ¿Enfermedad o cualidad? <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/estres.htm>. 2003

Cuesta Santos, Armando (2002): "Gestión del conocimiento. Análisis y proyección de los recursos humanos". Edit. Academia. La Habana. Estrés.

Fundación Favalaro (2004): "Estrés y salud, Enciclopedia de la salud, Fascículo No.1, del Programa de Medicina Preventiva. Buenos Aires"

González Rey, Fernando; Mitjans Martínez, Albertina (2009): "La personalidad, su educación y desarrollo". Edit. Pueblo y Educ. La Habana.

Heller, Robert (2012): "Cómo alcanzar la perfección", Grijalbo. España.

Hindle, Tim (2013): "El estrés bajo mínimos". Grijalbo. España.

Irving. L.Janis (2011): "Decisión making under stress".

Ivancevich, John M (2009): "Estrés y trabajo". México. Trillas.

Kalimo, Raija (2008): "Los factores psicosociales en el trabajo". Ginebra. Organización Mundial de la Salud.

Lazarus, R.S y Salkaam, S (2002): "Estrés y procesos cognitivos". Barcelona. Ediciones Roca.

Lazarus, Richard S (2000): "Why we should think of a stress as a subset of emotions".

Lazarus, R and Folkman S (2009): "Stress, coping and appraisal. Springler Publishing Company. New York.

Machali, Ruth y Rozés, Gilbert (2008): "Domine su estrés. 9 consejos contra el estrés en su oficina". Granica. España.

Martín Daza, Félix: NTP 318El estrés (2003): proceso de generación en el ámbito laboral. INSAP.

Isabel Martín (2012): "Indicadores bioquímicos - clínicos del estrés". Estrés. vol. 2, Nº 1.

Oficina internacional del trabajo (O. I. T.): (2002) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 4 ed. Madrid, Editorial Ministerio del trabajo y asuntos sociales; Tomo 2. Tópico 34. Páginas. 3-10

Orlandini, Alberto (2009): "Sociedad y stress". Edit. Oriente, Stgo de Cuba.

Petrovski (2008): "Psicología General". Edit. Progreso. URSS.

Rodríguez y Hermsilla (2013) Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. España.

Selye, H (2010): "Estado actual de las investigaciones del stress. Endocrinología psicosomática". Edit. Morata. España.

Slipak, Oscar E: "Estrés y perfiles de personalidad".
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/16/a16_06.htm

Valdés, Manuel (2011): "Psicobiología del estrés". Edit. Roca.

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

OBJETIVO: Lograr información del personal de enfermería respecto al Estrés laboral y su incidencia en la calidad del servicio que se ofrece en las área Quirúrgica y de Postoperatorio en el hospital “Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil.

INSTRUCCIONES:

Solicito comedidamente se sirva llenar la presente encuesta, marcando con una X en el lugar de la respuesta que a su criterio crea conveniente.

CRITERIOS: S: SIEMPRE AV: A VECES N: NUNCA

CUESTIONARIO

1. ¿Sufre estrés laboral en el área donde labora?

Siempre () A veces () Nunca ()

2. ¿Cómo es el estrés laboral que usted experimenta?

Severo () Moderado () Leve ()

3. ¿Siente fatiga en su puesto de trabajo?

Siempre () A veces () Nunca ()

4. ¿En su ejercicio profesional sufre de dolor de cabeza?

Siempre () A veces () Nunca ()

5. ¿Padece de dolor de espalda y cuello?

Siempre () A veces () Nunca ()

6. Ha experimentado alteraciones del ritmo cardiaco?

Siempre () A veces () Nunca ()

7. ¿Sufrir de úlcera gástrica o indigestión?

Siempre () A veces () Nunca ()

8. ¿Ha experimentado ansiedad en su desempeño laboral?

Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Experimenta sentimientos de frustración en su trabajo?

Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿En su desempeño profesional tiene arranques emocionales?

Siempre () A veces () Nunca ()

11. ¿Labora con sobrecarga de trabajo?

Siempre () A veces () Nunca ()

12. ¿Los turnos rotativos en la noche le causan estrés?

Siempre () A veces () Nunca ()

13. ¿El ritmo de trabajo en el hospital es acelerado?

Siempre () A veces () Nunca ()

14. ¿Los pacientes son muy exigentes?

Siempre () A veces () Nunca ()

15. ¿Hay exceso de pacientes en el área donde trabaja?

Siempre () A veces () Nunca ()

16. ¿Están establecidas con claridad sus funciones?

Siempre () A veces () Nunca ()

17. ¿Recibe críticas de sus superiores?

Siempre () A veces () Nunca ()

18. ¿Recibe críticas de algún médico?

Siempre () A veces () Nunca ()

19. ¿Tiene conflictos con sus compañeras/os de enfermería?

Siempre () A veces () Nunca ()

20. ¿Considera usted que la calidad de servicio que ofrece, satisface las necesidades de salud del paciente?

Siempre () A veces () Nunca ()

21. ¿Cree usted que da un trato amable al paciente?

Siempre () A veces () Nunca ()

22. ¿Da apoyo emocional al paciente?

Siempre () A veces () Nunca ()

23. ¿Enfermería cuenta con protocolo en la atención al paciente?

Siempre () A veces () Nunca ()

24. ¿Aplica procesos de atención de enfermería con los pacientes?

Siempre () A veces () Nunca ()

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN



**ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DEL HOSPITAL TEODORO
MALDONADO CARBO DE GUAYAQUIL**

Objetivo: Recabar información de directivos sobre el estrés laboral del personal de enfermería y la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.

INSTRUCCIONES:

Solicito comedidamente se sirva llenar la presente encuesta marcando con una X en el lugar de la respuesta que a su criterio crea conveniente.

CRITERIOS: S: siempre A V: a veces N: nunca

1. ¿Cree usted que el personal de enfermería del hospital sufre de estrés laboral?

S:..... Av..... N.....

2. ¿Cómo considera usted que es el nivel de estrés laboral del Personal de Enfermería?

Alto..... Moderado..... Leve.....

3. ¿Cuáles cree que son los factores que producen estrés laboral en el personal de enfermería?

Exceso de pacientes

Trabajo a presión

Exigencia de pacientes

Contacto con la muerte

4. ¿Considera que el estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital?

S..... AV.....N.....

5. ¿En las Áreas que usted coordina se ha tomado alguna medida para prevenir el estrés laboral del personal de enfermería?

S..... AV..... N.....

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

Anexo 3

CÁLCULO ESTADÍSTICO RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Preguntas	S	AV	N	TOTAL
1. ¿Sufre estrés laboral en el área donde trabaja?	60	7	3	70
2. ¿Cómo es el estrés laboral que usted experimenta?	48	18	4	70
3. ¿Siente fatiga en su puesto de trabajo?	61	5	4	70
4. ¿En su ejercicio profesional sufre de dolor de cabeza?	50	17	3	70
5. ¿Padece de dolor de espalda y cuello?	55	10	5	70
6. ¿Ha experimentado alteraciones del ritmo cardiaco?	37	21	12	70
7. ¿Sufre de úlcera gástrica o indigestión?	47	19	4	70
8. ¿Ha experimentado ansiedad en su desempeño laboral?	42	20	8	70
9. ¿Experimenta sentimientos de frustración en su trabajo?	38	22	10	70
10. ¿En su desempeño profesional tiene arranques emocionales?	35	20	15	70
11. ¿Labora con sobrecargo de trabajo?	52	8	10	70
12. ¿Los turnos rotativos en la noche le causan estrés?	55	10	5	70
13. ¿El ritmo de trabajo en el hospital es acelerado?	60	4	6	70
14. ¿Los pacientes son muy exigentes?	45	20	5	70
15. ¿Hay exceso de pacientes en el área donde trabaja?	54	10	6	70
16. ¿Están establecidas con claridad sus funciones?	40	20	10	70

17. ¿Recibe críticas de sus superiores?	30	25	15	70
18. ¿Recibe críticas de algún medico?	35	15	20	70
19. ¿Tiene conflictos con sus compañeras/os de enfermería?	45	20	5	70
20. ¿Considera usted que la calidad de servicio que ofrece, satisface las necesidades de salud del paciente?	10	10	50	70
21. ¿Cree usted que da un trato amable al paciente?	65	5	0	70
22. ¿Da apoyo emocional al paciente?	67	3	0	70
23. ¿Enfermería cuenta con protocolo en la atención al paciente?	70	0	0	70
24. ¿Aplica procesos de atención de enfermería con los pacientes?	68	2	0	70
TOTALES				

ANEXO 4 MATRIZ DE PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Indicadores
¿De qué manera el estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?	Determinar la incidencia del estrés laboral del personal de enfermería en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.	El estrés laboral del personal de enfermería incide en la calidad de servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.	Estrés laboral en el personal de enfermería.	Consecuencias Fisiológicas Consecuencias Psicológicas Consecuencias conductuales
Subproblema	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Indicadores
¿Cuáles son las características del estrés laboral del personal de enfermería en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?	Analizar las características del estrés laboral del personal de enfermería en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.	Al analizar las características del estrés laboral en el personal de enfermería incide en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.	Calidad del servicio que se ofrece	Satisfacción del paciente Trato amable Empatía

<p>¿Cuáles son los factores del estrés laboral que inciden en la calidad del servicio que se ofrece en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?</p>	<p>Establecer los factores del estrés laboral del personal de enfermería en el hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.</p>	<p>Si se identifican los factores del estrés laboral disminuye el estrés laboral del personal de enfermería.</p>	<p>.</p>	
<p>Existen alternativas para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.</p>	<p>Proponer una guía para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.</p>	<p>Si se aplica una alternativa respecto a la prevención del estrés laboral en el personal de enfermería mejoraría la calidad de servicio que se ofrece en el hospital</p>		

Autora: Cecilia Morocho

ANEXO 5 FOTOGRAFIAS



Area de postoperatorio del HTMC llena de pacientes operados.



Elaborado: Por Cecilia Morocho Chilan.

Realizando actividad de Relajación con las Enfermeras del HTMC



Elaborado: Por Cecilia Morocho Chilan.

Realizando las encuestas al personal de Enfermería



Elaborado: Por Cecilia Morocho Chilan.