



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

TEMA

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS
AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019.**

AUTORAS

Contreras Rodríguez Kimberly Yurlendy

Vélez Ulloa Solange Lilibeth

TUTORA

Lcda. Betty Narcisa Mazacón Roca PHD.

Babahoyo - Los Ríos - Ecuador

2018-2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

TEMA

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS
AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019.**

AUTORAS

Contreras Rodríguez Kimberly Yurlendy

Vélez Ulloa Solange Lilibeth

TUTORA

Lcda. Betty Narcisa Mazacón Roca PHD.

Babahoyo - Los Ríos - Ecuador

2018-2019



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERIA**



TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

DR. HALL CONSTANTINO DARROMAN, MSC.
DELEGADO (A) DECANA

LCDA. FANNY SUAREZ CAMACHO, MSC.
DELEGADO (A) CARRERA

LCDA. ROSA BUSTAMANTE CRUZ, MSC.
DELEGADO (A) CIDE

ABG. CARLOS L. FREIRE NIVELÁ
SECRETARIO GENERAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

A: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA

Por medio del presente dejo constancia de ser las autoras de este proyecto de investigación titulado:

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO JAIME ROLDÓS AGUILERA, OCTUBRE 2018-ABRIL 2019.

Doy fe que el uso de marcas, inclusivas de opiniones, citas e imágenes son de nuestra absoluta responsabilidad, quedando la universidad técnica de Babahoyo exenta de toda obligación al respecto.

Autorizamos, en forma gratuita, a la universidad técnica de Babahoyo a utilizar esta matriz con fines estrictamente académicos o de investigación.

Fecha: 05 de Abril del 2019

Autoras,

Kimberly Contreras R.
C.I 1207009695

Lilibeth Vélez U
C.I 0954005047



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **LCDA. BETTHY NARCISA MAZACON ROCA** en calidad de Tutor del informe final del proyecto de investigación, tema: **"ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA, OCTUBRE 2018 - ABRIL 2019"**, elaborado por las Srtas. **KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ Y SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA**, egresadas de la Carrera de Enfermería de la Escuela de Salud y Bienestar en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y en el campo epistemológico, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo investigativo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación determinado por la Universidad Técnica de Babahoyo.

En la ciudad de Babahoyo a los 5 días del mes de Abril del año 2019

Lcda. Betty Narcisa Mazacón Roca, PHD.
Docente -Tutor
CI:1201485628

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO FINAL DE INVESTIGACION.docx (D50205677)
Submitted: 4/4/2019 10:32:00 PM
Submitted By: bmazon@utb.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

INGRID ALVAREZ LOZANO Y ANA GUTIERREZ ZAMBRANO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.docx (D41471092)
jahaira rivas ponce.docx (D49551438)
MARCO TEÓRICO CORRECCIÓN 5- FINAL. PILAR LEIVA..docx (D47072539)

Instances where selected sources appear:

8

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pilar Leiva", with a horizontal line underneath.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
TEMA	IV
RESUMEN.....	V
SUMMARY	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPITULO I.....	1
1. PROBLEMA.....	1
1.1. Marco Contextual.....	1
1.1.2 Contexto Internacional.....	1
1.1.3 Contexto Nacional.....	2
1.1.4 Contexto Regional.....	3
1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.....	3
1.2 Situación problemática.....	4
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.3.1 Problema General.....	6
1.3.2 Problemas Derivados.....	6
1.4 Delimitación de la Investigación.....	7
1.5 Justificación.....	7
1.6 Objetivos.....	9
1.6.1 Objetivo General.....	9
1.6.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPITULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Marco Teórico.....	10
2.1.1 Marco Conceptual.....	28
2.1.2 Antecedentes Investigativos.....	31
2.2 Hipótesis.....	33
2.2.1 Hipótesis General.....	33
2.3 Variables.....	33
2.3.1 Variables Independientes.....	33
2.3.2 Variables Dependientes.....	33
2.2.3 Operacionalización de las Variables.....	33

CAPITULO III	36
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	36
3.1 Metodología de la investigación	36
3.2 Modalidad de Investigación	36
3.3 Tipo de Investigación.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	37
3.4.1 Técnicas.....	37
3.4.2 Instrumento.....	38
3.5 Población y Muestra de Investigación.....	38
3.5.1 Población.....	38
3.5.2 Muestra	38
3.6 Cronograma del Proyecto.....	40
3.7 Recursos.....	41
3.7.1 Recursos Humanos.....	41
3.7.2 Recursos Económicos	41
3.8 Plan de tabulación y análisis	42
3.8.1 Base de datos	42
CAPITULO IV	43
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	43
4.1 Resultados obtenidos de la investigación.....	43
4.2 Análisis e interpretación de datos	60
4.3 Conclusiones	61
4.4 Recomendaciones	62
CAPITULO V	63
5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	63
5.1 Título de la Propuesta de Aplicación	63
5.2 Antecedentes	63
5.3 Justificación.....	64
5.4 Objetivos	64
5.4.1 Objetivos Generales.....	64
5.4.2 Objetivos específicos	64
5.5 Aspectos Básicos de la Propuesta de la Aplicación.....	65
5.5.1 Estructura general de la propuesta.....	65
5.5.2 Componentes	68
5.6.1 Alcance de la alternativa.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

ANEXOS	90
---------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	34
Tabla 2: Cronograma	40
Tabla 3: Recursos Humanos.....	41
Tabla 4: Recursos Económicos	41
Tabla 5: Estructura de la propuesta	66
Tabla 6: Planificación de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular (Pausa Activa)	66
Tabla 7: Cronograma de aplicación de talleres	67
Tabla 8: Cronograma de aplicación de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular (Pausa Activa)	67
Tabla 9: Cronograma de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Agotamiento Emocional	44
Gráfico 2: Despersonalización.....	45
Gráfico 3: Realización Personal.....	46
Gráfico 4: La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.....	47
Gráfico 5: La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo	48
Gráfico 6: Había siempre una enfermera cerca si la necesitaba.....	48
Gráfico 7: Número de enfermeras que conocían de su cuidado	49
Gráfico 8: La rapidez con la que acudían cuando llamaba	50
Gráfico 9: La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa.....	50
Gráfico 10: Cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.....	51
Gráfico 11: La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraban bien.....	52
Gráfico 12: La amabilidad de las enfermeras.....	53
Gráfico 13: La manera en que las enfermeras le explican las cosas.....	53
Gráfico 14: La forma en que las enfermeras informaban a su familia	54
Gráfico 15: El modo de hacer su trabajo las enfermeras	55
Gráfico 16: El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento.....	55
Gráfico 17: El trato que recibió de las enfermeras como persona	56
Gráfico 18: La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones	57
Gráfico 19: La cantidad de libertad que le fue dada en la planta	57
Gráfico 20: La disposición de las enfermeras a responder sus demandas	58
Gráfico 21: El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras	59
Gráfico 22: La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades.....	59

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Bolívar Vélez y Blanca Ulloa, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mis hermanos Ángerling, Katherine y Luis Vélez Ulloa, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Finalmente, a toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañaron en todos mis sueños.

Solange Vélez Ulloa

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado a Dios por darme la vida, por estar conmigo dándome sabiduría, fortaleza, esperanza y por guiar mi camino siempre.

A mis padres, por ser mi ejemplo de lucha y superación, por ser mi fuerza, mi guía y porque gracias a ellos soy quien soy, orgullosamente y con la cara en alto agradezco infinitamente a Blanca Rodriguez Franco y Víctor Contreras Peñafiel por estar conmigo y haberme apoyado siempre a pesar de las adversidades. A mis hermanos, Katherine Arias Rodriguez por ser un ejemplo a seguir y Víctor Contreras Rodriguez por estar siempre dispuesto ayudarme y ser incondicionales conmigo y con mi Hijo.

A mi Amado hijo Jhair Carrillo Contreras por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme día a día por un futuro mejor, gracias por tus sonrisas, abrazos y los “te amo mama” que hicieron que me sienta con más ganas de seguir luchando por cumplir esta meta. A mi esposo Erick Carrillo que, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su apoyo y cariño.

Por último, a mi Familia y Amigas por sus consejos y apoyo moral que me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño, a todos ellos nombrados anteriormente gracias por contribuir con un granito de arena para culminar con éxito esta meta propuesta.

Kimberly Contreras Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, quien nos dio la fe, fortaleza, la salud y la esperanza para culminar esta investigación. A nuestros padres por su apoyo incondicional, amor, cariño, sacrificio y compensación. A nuestros familiares quienes nos apoyaron con su palabra de aliento y cariño.

De igual manera agradecemos a la Universidad Técnica de Babahoyo, a toda la facultad de Enfermería, por ser la casa de estudio que nos brindó la oportunidad de formarnos profesionalmente, con los conocimientos y enseñanzas aportados.

De manera especial expresamos nuestro agradecimiento a nuestra tutora de tesis MSC. Betty Mazacón Roca, PHD, por habernos guiado durante el desarrollo de nuestro trabajo. Y que con dedicación nos orientó con sus conocimientos en la elaboración del proyecto

Finalmente agradecemos a todas las autoridades y personal que hacen el HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDÓS AGUILERA” por confiar en nosotras y permitirnos realizar todo el proceso investigativo en su noble institución. A todas aquellas personas que de forma desinteresada nos acompañaron en este laborioso recorrido.

Kimberly Contreras Rodríguez

Solange Vélez Ulloa

TEMA

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019.

RESUMEN

INTRODUCCION: El presente trabajo de estudio se llevó a cabo en el Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera” de la ciudad de Ventanas durante el periodo octubre 2018 - abril 2019 **OBJETIVO:** nuestro objetivo general se centra en Determinar el nivel de Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, **METODOLOGIA:** se basó en un estudio descriptivo de corte transversal con enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos validados el Malash Burnout Inventory para medir el nivel de estrés en el personal de Enfermería; y el CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) para medir la calidad de atención desde la percepción del paciente, la muestra estuvo conformada por los 35 profesionales de enfermería y 30 pacientes que estuvieron hospitalizados en las áreas correspondientes de dicha institución que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos **RESULTADOS:** los resultados de la investigación indican según las tres dimensiones estudiadas que el 70% del personal de enfermería manifestó un nivel medio de agotamiento emocional, el 67% presento un nivel medio de despersonalización, el 53% reflejo un nivel de realización personal bajo; con respecto a la calidad de atención evaluada desde la perspectiva del paciente los datos revelaron que es negativo, es decir que se sintieron pocos satisfechos en relación al cuidado recibido por parte del personal de enfermería. **CONCLUSIÓN:** se determinó que después de la realización del análisis al personal de enfermería este ha sido afectado por estrés y se relación directamente con la calidad de atención que se brinda al usuario.

PALABRAS CLAVES: Estrés, estrés laboral, calidad de atención, personal de enfermería

SUMMARY

INTRODUCTION: The present study was carried out at the "Jaime Roldós Aguilera" Basic Hospital in the city of Ventanas during the period October 2018 - April 2019

OBJECTIVE: our general objective is to determine the level of Work Stress and its relationship in the quality of care of the nursing staff of the Basic Hospital "Jaime Roldós Aguilera", **METHODOLOGY:** based on a cross-sectional descriptive study with a mixed quantitative and qualitative approach, two validated data collection instruments were used, the Malash Burnout Inventory for measure the level of stress in the nursing staff; and the CUCACE (Nursing Care Quality Questionnaire) to measure the quality of care from the patient's perception, the sample consisted of the 35 nursing professionals and 30 patients who were hospitalized in the corresponding areas of that institution who complied with it. the inclusion criteria established

RESULTS: the results of the research indicate, according to the three dimensions studied, that 70% of the nursing staff showed a medium level of emotional exhaustion, 67% presented an average level of depersonalization, 53% reflected a level of low personal fulfillment; With respect to the quality of care evaluated from the patient's perspective, the data revealed that it is negative, meaning that they felt little satisfied in relation to the care received by the nursing staff. **CONCLUSION:** it was determined that after performing the analysis the nursing staff has been affected by stress and is directly related to the quality of care provided to the user.

KEY WORDS: Stress, work stress, quality of care, nursing staff

INTRODUCCIÓN

La literatura describe diversos estudios que demuestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de enfermería, por tal motivo son más vulnerables a desarrollar estrés debido a la responsabilidad que conlleva el desempeño de sus actividades diarias propias de la disciplina.

Algunos de los factores identificados como los principales causantes del estrés en el personal de enfermería son; la sobrecarga laboral, escasos de personal, los bajos salarios, la falta de recursos humanos de enfermería y el incremento de procesos judiciales, además de afectar física y emocionalmente también generan cansancio, agotamiento físico, fatiga mental y problemas de sueño en este grupo de trabajadores.

Ante tal situación y conociendo de cerca estos inconvenientes se ha planteado la siguiente investigación “estrés laboral y su relación en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, octubre 2018 - abril 2019”, con el cual se aspira llegar a conocer la situación real de lo que está sucediendo y en parte dar un aporte que no solo ira en beneficio del personal de enfermería sino de los usuarios que acuden a esta institución, teniendo en cuenta que todo paciente debe recibir un cuidado de enfermería que permita la satisfacción de sus necesidades con información oportuna, respeto, privacidad, confidencialidad y respondiendo a sus problemas.

La investigación se ha estructurado en capítulos:

El capítulo I se realiza el planteamiento del problema, los objetivos que guían la investigación y se justifica nuestro trabajo investigativo tomando en cuenta su importancia y relevancia que implica su solución.

El capítulo II corresponde al desarrollo de la parte teórica sobre los temas relacionados a esta problemática en diferentes escalas, además se identifican las variables e hipótesis de estudio.

El capítulo III se establece la metodología, señalando el tipo y diseño de la investigación, detallando las técnicas e instrumentos que utilizaremos para la recolección de información las mismas que serán los cuestionarios y las entrevista, aplicados tanto en el personal de enfermería como a los pacientes.

El capítulo IV consiste en la tabulación de datos, se hará el análisis de los principales estresores y el nivel en el que se presenta en el personal de enfermería, así como la percepción de los pacientes respecto a la calidad de los cuidados recibidos llegando así a las conclusiones del estudio y al planteamiento de ciertas recomendaciones.

El capítulo V consiste en la elaboración de la propuesta teórica de aplicación, planteando objetivo general y específicos, detallando los aspectos básicos de la propuesta, la estructura general y por último se realizarán los alcances de la alternativa basados en la propuesta.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1. Marco Contextual

1.1.2 Contexto Internacional

Investigaciones más actualizadas demuestran que:

A nivel mundial diversos estudios realizados señalan que trabajadores y trabajadoras especialmente los profesionales de Enfermería se encuentran afectados por un fenómeno llamado estrés. Según Sauñe, Bendezú, & Oscoco (2012) “El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.”

Según estudios internacionales, los individuos que padecen esta enfermedad, representan un costo de dos millones de dólares al año, ya sea en gastos médicos, internación o simplemente ausencia laboral, otro dato interesante, es que los “estresados” constituyen el 40% de la ausencia laboral, reduciendo significativamente el desempeño en sus quehaceres diarios, en un 70% (Sauñe *et al.*, 2012).

Según (Sauñe *et al.*, 2012) “Las condiciones laborales en las que se desempeñan los enfermeros en America Latina, promueve que estos profesionales busquen alternativas de desarrollo fuera de su país”. Los hospitales constituyen uno de los entornos mas estresantes y a la profesion de enfermeria se la concidera una

de las profesiones mas agotadoras y agobiantes debido a que se enfrenta diariamente a situaciones dificiles y riegosas, incluyendo los factores climaticos y las relaciones interpersonales.

El Estrés laboral en México causa el 25% de los 75.000 infartos registrados al año, esta cifra ubico a la nación azteca en el primer puesto en el escalafón de los países con mayor estrés laboral, le siguen China y EE.UU., con el 73% y 59% (Gavilanes, 2016).

1.1.3 Contexto Nacional

En el Ecuador el estrés laboral y su relación en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al paciente está vinculada con una serie de problemas que perjudican la satisfacción de los cuidados que reciben los pacientes. Según (Fardi, 2017), “El estrés laboral podría llegar a generar irritabilidad, agotamiento físico y mental, reducción de la productividad, ansiedad y hasta depresión, incluso puede afectar a todos los que nos rodean sin que nos demos cuenta.”

En el año 2017 en el Hospital del Dia IESS de la ciudad de Sangolquí se estudió el estrés laboral en el personal de Enfermería encontrándose porcentajes muy significativos, fuentes de estrés altos 61%, fuentes de estrés medio 30%, los cuales están ocasionando inconvenientes en la realización de las actividades laborales, relacionados a la salud (Andres Zhañay, Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de Enfermeria de un Hospital publico, 2017).

Estudios realizados en la ciudad de Tulcán, Carchi en el Hospital Luis Gabriel Dávila, muestra que un 57,5% presentaron un nivel de estrés bajo mientras que el 14,4% presentaron un nivel de estrés alto. Por lo tanto, los profesionales de salud

que presentan estrés en esta institución muestran una disminución leve en su desempeño laboral (Velásquez Caizaluisa & Villavicencio Chavez, Nivel de Estrés Laboral en profesionales de la Salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila, 2016).

1.1.4 Contexto Regional

En la provincia de Los Ríos no se han realizado investigaciones previas acerca del estrés laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería, sin embargo, se considera muy importante conocer la magnitud que este problema representa para así aportar a la institución con bases teóricas de acuerdo a la problemática que aqueja al personal de Enfermería.

1.1.5 Contexto Local y/o Institucional

El Cantón Ventanas está ubicado en el centro de la Provincia de Los Ríos – Ecuador, tiene una extensión de 288k2 y una población de más de 71.093 habitantes.

Limites

- Al Norte: Cantones Quevedo, Quinsaloma y la Provincia de Bolívar
- Al Sur: Cantones Urdaneta y Pueblo Viejo
- Al Este: Con la Provincia de Bolívar
- Al Oeste: Cantones Quevedo, Mocache, Vinces y Pueblo Viejo

La presente investigación será realizada en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera ubicado en la ciudad de Ventanas, en la actualidad consta con 19 Enfermeras y 14 Auxiliares en Enfermería que cubren horarios de 12 horas.

En la actualidad no existen trabajos investigativos en esta institución que evalúen la calidad del cuidado brindado por enfermería desde la percepción de los usuarios,

por ello se considera de vital importancia la realización de este tema de investigación, por lo cual se pretende encontrar resultados confiables que permitan mejorar la calidad del cuidado del personal de enfermería.

1.2 Situación problemática

En los últimos años se han incrementado los estudios sobre el estrés laboral centrados en los profesionales de Enfermería, aunque las investigaciones a nivel regional sean escasos debemos tener en cuenta que es una de las profesiones más estresantes y con prevalencias altas de trastornos psicológicos, físicos y cognitivos, la cual tiene una repercusión directa en el clima laboral y en la atención a los usuarios.

Las enfermeras se enfrentan regularmente a múltiples tipos de contextos conflictivos que lleva de una u otra manera a desvirtuarse de su razón de ser y quehacer como cuidador, debido a la sobrecarga laboral, la modalidad de contratación, las medidas de bioseguridad, la coordinación y administración de recursos, por tal razón no tienen claridad de sus funciones, por lo que no hay un adecuado desempeño de los roles y falta de empoderamiento profesional; esto a su vez genera repercusiones en la interacción de cuidados que inciden en la calidad de atención a los usuarios.

En el Hospital Jaime Roldós Aguilera el personal de enfermería se encuentra expuesto a diversas situaciones estresantes siendo la más evidente la sobredemanda de pacientes debido a la falta de personal y la falta de insumos para brindar una mejor atención ya que el hospital brinda atención a recintos aledaños generando así una sobresaturación que afecta de una manera negativa la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes que acuden a esta institución, generando así un problema que motivó a la realización de la investigación.

Los pacientes expresan insatisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, aunque el personal lo realice con calidad, debido a que el usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, en algunos casos suelen presentarse maltrato y actitudes negativas hacia el personal de enfermería porque brinda atención directa y está en trato con el paciente, por lo tanto, la satisfacción como percepción de la calidad varía de una persona a otra en función de sus conocimientos, educación, valores, recursos individuales, además de la edad y el sexo.

En el Ecuador no se han realizado estudios que verifiquen con datos científicos la magnitud del problema que abarca el estrés laboral y su relación en la calidad de atención brindado por parte del personal de enfermería, aun reconociendo que el estrés es uno de los principales problemas de salud que afecta a trabajadores principalmente a los del área de salud a nivel mundial.

Todo lo dicho anteriormente contribuyó y despertó el interés para realizar la presente investigación con el propósito de crear estrategias que estén dirigidas a reducir o controlar los factores estresores y tratar de que los mismos no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o físicas del organismo y ante todo a la imposibilidad de brindar cuidados de calidad a los usuarios.

1.3 Planteamiento del Problema

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional. Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es de los profesionales de enfermería. Entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población (Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas, & Licona, 2013)

La enfermería tiene consecuencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes, de modo que son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gomes, 2014).

La presente investigación se realizará en el Hospital Jaime Roldós Aguilera del Cantón Ventanas debido a que el personal de enfermería se encuentra sometido a diversas situaciones de estrés laboral por la gran demanda de pacientes que asisten a diario a esta institución, el usuario que llega a requerir una atención de emergencia suele ser mucho más exigente enfrentándose al personal mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas, creando un sin número de razones para que la atención sea inmediata y de calidad, por tal motivo el personal se encuentra vulnerable a padecer estrés laboral y así interfiere en la calidad de atención hacia los pacientes y familiares que acuden a esta casa de salud.

1.3.1 Problema General

¿Como se relaciona el Estrés Laboral en la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, Octubre 2018 – Abril 2019?

1.3.2 Problemas Derivados

¿Cómo identificar el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019?

¿Cómo evaluar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera desde la perspectiva del paciente?

1.4 Delimitación de la Investigación

Delimitación espacial

Lugar o institución: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Ubicación: 6 de Octubre y Ernesto Briones

Cantón: Ventanas

Provincia: Los Ríos

Delimitación temporal

El tiempo estimado para la realización de nuestro proyecto de investigación es desde octubre 2018 - Abril 2019.

1.5 Justificación

El estrés es una alteración que representa un problema de salud pública a nivel mundial con amplia repercusión en el individuo, familia y comunidad, a pesar de que esta anomalía se considera una respuesta natural y automática de nuestro organismo ante situaciones que pueden ser amenazadoras o desafiantes, cuando esta situación es constante y sobrepasa las capacidades del individuo, llega a representar un problema de salud, con repercusiones como depresión, ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, etc. Esto se agrava cuando el estrés lo presentan profesionales de salud que brindan servicios a pacientes poniendo en riesgo la calidad de la atención prestada.

El profesional de Enfermería es uno de los más importantes en la conservación de la salud en todos los niveles de atención del sistema nacional de salud y por esta actividad vive en el cotidiano desarrollo de actividad generando considerable estrés laboral motivado por numerosos factores intrínsecos y extrínsecos que alteran sus niveles de salud y provocan, en ocasiones, trastornos en todas sus dimensiones: físicas, psicológicas y de relación social, llegando a la enfermedad afectando su desempeño y desenvolvimiento normal en las actividades esenciales orientadas en la conservación de la salud de los pacientes.

Es de conocimiento general que en el ámbito de salud, los profesionales de enfermería están sometidos diariamente a diferentes tipos de estresores como la sobrecarga laboral, la organización de trabajo por turnos y las demandas familiares, que concurren al desarrollo de niveles de estrés, esto se convierte en un problema de salud que genera interés para ser investigado y solucionado de esta forma se hace imperante la realización de una investigación que permita determinar las relación que existe entre el estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de la atención brindada a los usuarios que acuden al Hospital Jaime Roldós Aguilera.

A través de este proyecto se busca implementar estrategias que ayuden a las profesionales enfermeras/os a prevenir y reducir el nivel de estrés para que este no interfiera en la calidad de atención que se brinda, por otro lado, este estudio contribuirá con instrumentos y estrategias que permitan realizar una investigación parecida en otro contexto geográfico del país.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, Octubre 2018 – Abril 2019.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de enfermería a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout.
- Evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería que labora en el hospital básico “Jaime Roldós Aguilera” mediante la aplicación del cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) a los pacientes.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

Estrés

El termino estrés fue utilizado continuamente durante el siglo XVII para la representación “adversidad” o “aflicción”, para finales del siglo XVII su uso evoluciono “fuerza”, “peso”, “presión” o “esfuerzo” que genero diversos niveles de tensión o imperfección en distintos materiales, se pone en práctica en la persona e involucra efectos y cambios a nivel de su complejión y su mente que si no se trata a tiempo pueden causar problemas severos (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).

En el año 1926 la concepción de estrés fue interpuesto por primera vez en el ámbito de la salud por el filósofo Hans Seyle en Montreal, quien lo definió, como: la respuesta general del organismo ante cualquier estimulo estresor o situación estresante, se señala entonces que es la respuesta no especifica del organismo a toda demanda que se le haga, hace referencia al estímulo (peso o fuerza) (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).

En 1989 tomando como fundamento científico cada uno de estos pensamientos o estudios acerca del estrés, los autores Peterson y Neufeld abordan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado. En el campo de la medicina y biología actualmente han

incorporado el termino estrés como el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que expone en el medio en que se desarrolla (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).

Estrés Laboral

El estrés laboral es aquel producido por la relación que puede tener el individuo ante exigencias y ponen a prueba su capacidad para afrontar la condición de vida que lo llevan continuamente al borde del agotamiento (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, p.3).

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, exceso de trabajo, falta de recursos, problemas en la infraestructura, esto a su vez genera falta de interés en el trabajo, por ello la persona percibe que no dispone de recursos suficientes y limita la realización como profesional para afrontar la problemática laboral y genera estrés (Del Hoyo Delgado, 2013).

Tipos de estrés laboral

Hans Selye afirmo que existen dos tipos de estrés:

- Estrés positivo o Eutrés
- Estrés negativo o Distrés

Estrés positivo o Eutrés

Según (Del Hoyo Delgado, 2013) “es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos”. Este nos beneficia ya que, al regularizar el estrés no sentimos la tensión que nos provocaría el sentirnos agobiados por el estrés malo.

De hecho, “Es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en ocasiones apropiadas resulta benéfico. Es lo que se llama EUTRÉS o estrés normal, que nos permite reaccionar ante situaciones adversas” (Rostagno, 2014), básicamente nos hace sentir más vivo y con mejores respuestas ante dudas que nos generen.

Estrés negativo o Distrés

El estrés negativo, “Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume” (Del Hoyo Delgado, 2013), es decir que supera nuestro equilibrio causando síntomas poco adaptativos como fatiga, dolores musculares y dolores de cabeza.

No obstante, demasiado estrés causa ansiedad que en pequeñas cantidades es positivo y saludable porque nos mueve a hacer las cosas bien, pero si cada cosa que nos pasa, nos pone demasiados ansiosos y nerviosos, este estrés pasa a ser negativo y nocivo para su salud (Rostagno, 2014).

Fases del Estrés

Selye (1956) propuso que la respuesta del organismo a los estímulos estresantes ocurre en tres fases. El denominó a estas fases síndrome de adaptación general (SAG).

- **Fase 1 -La reacción de alarma:** Al inicio, la presión arterial cae bajo lo normal, y luego se eleva con rapidez, la glándula pituitaria produce la hormona adrenocorticotrópica (HACT), que estimula a las glándulas

suprarrenales para secretar adrenalina hacia el torrente sanguíneo. En ocasiones, esta reacción se conoce como la respuesta de “luchar o huir” debido a que permite al organismo enfrentar el estrés o huir de él. El nivel elevado de activación no puede mantener durante mucho tiempo y, si el estrés inicial es muy intenso y persiste, el organismo puede morir en esta fase (Niven, 2009).

- **Fase 2 – la fase de resistencia:** Si el estrés persiste, pero no tiene intensidad suficiente para causar la muerte, el cuerpo entra en una fase de resistencia. La glándula pituitaria aun produce HACT, y la corteza suprarrenal sigue produciendo glucocorticoides que estimulan conversión de grasas y proteínas en azúcares, con lo que se obtiene energía. La activación disminuye en cierto grado y el organismo comienza a reemplazar las hormonas liberadas por las glándulas suprarrenales. Con frecuencia, existen pocos signos externos de estrés, pero la capacidad para resistir nuevos factores que lo provocan se encuentra limitada. En esta fase se presentan muchas enfermedades relacionadas con el estrés. Las hormonas glucocorticoides inhiben la formación de anticuerpos y disminuye la formación de glóbulos blancos en la sangre. En los varones, la producción de espermatozoides se reduce y en las mujeres el ciclo menstrual se retrasa (Niven, 2009).
- **Fase 2- la fase de agotamiento:** Si es estrés continuo, la capacidad del organismo para mantener su resistencia se colapsa. Es muy probable que se presenten enfermedad y daño fisiológico, lo cual tiene como consecuencia la pérdida de funciones (Niven, 2009).

Síntomas del estrés

Según (Amigo, 2012), cuando alguien está pasando por una etapa de sobrecarga profesional, académica y/o personal puede notar una serie de síntomas, entre los que se encontrarían:

- **Síntomas de conducta.** “Evitación de determinadas tareas, dificultades para dormir, dificultades para finalizar el propio trabajo, temblores, inquietud, cara tensa, puños apretados, lloros o cambios en los hábitos de alimentación, tabaco o alcohol” (Amigo, 2012).
- **Síntomas emocionales.** “Sensaciones de tensión, irritabilidad, desasosiego, preocupación constante, incapacidad para relajarse o depresión” (Amigo, 2012).
- **Síntomas psicológicos.** Músculos tensos o rígidos, rechinar de dientes, sudoración profusa, cefalea tensional, sensaciones de mareo, sensaciones de sofoco, dificultad para tragar, dolor de estómago, náuseas, vómitos, estreñimiento, heces sueltas, frecuencia y urgencia en la necesidad de orina, pérdida de interés en el sexo, fatiga, sacudidas y temblores, pérdidas o ganancia de peso, conciencia de los latidos del corazón (Amigo, 2012).
- **Síntomas cognitivos.** “Pensamientos ansiógenos y catastrofistas, dificultad para concentrarse o dificultad para recordar acontecimientos” (Amigo, 2012).
- **Síntomas sociales.** “Mientras que ciertas personas, cuando se encuentran estresadas, tienden a buscar < otras personas, algunas tienden a evitarlas. Además, la calidad de las relaciones suele cambiar cuando la persona está bajo estrés” (Amigo, 2012).

Fuentes de Estrés Laboral

Según (Alés, y otros, 2007) Los estresores laborales se clasifican en:

- a) **Estresores físicos:** “Relativos a las condiciones físicas del ambiente laboral, entre las que se encuentran la iluminación, ruidos, ambientes contaminados, temperatura, etc.
- b) **Estresores individuales o personales:** rol conflictivo o ambigüedad del rol (diferencias entre lo que uno espera de sí mismo y lo que exige la

organización), sobrecarga del trabajo, responsabilidad de otras personas, etc.

- c) **Estresores colectivos:** referidos a los conflictos originados por el equipo de trabajo (falta de apoyo por parte del grupo, problemas interpersonales, falta de cohesión del equipo de trabajo, etc.).

- d) **Estresores organizacionales:** producidos por la propia organización (características de la tarea, correcto uso de la tecnología, etc.), condiciones laborales, desfavorables, turnicidad, jornada de trabajo excesiva.

Consecuencias del estrés

El estrés como situación sufrida por individuos, también tiene una gran importancia respecto al grupo o la organización en la que se desenvuelve. Los efectos del estrés sobre el individuo son modificaciones psicofísicas que alteran sus características vitales y modifican sus comportamientos (González García, 2012).

Pero en cuanto la situación de estrés se refleja claramente en pautas de conducta determinadas, que cambian la relación del individuo con su entorno social o la impiden, la organización se ve afectada, entonces se produce una pérdida de rendimiento o productividad que se refleja directamente en la Cuenta de Resultados, mediante el absentismo por patologías (González García, 2012).

Algunas de las alteraciones que el individuo sufre en sus características fisiológicas como consecuencias del estrés, son apreciables directa y fácilmente por terceros, y por tanto pueden servir como señal de alarma para actuar adecuadamente con la persona que muestra estos signos de estrés y así evitar que afecte al funcionamiento normal de la organización (González García, 2012).

Manifestaciones psicológicas:

Según (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano), los efectos que desencadena el estrés suelen provocar alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso afectando así al cerebro. Cualquier cambio a nivel fisiológico en el cerebro va a causar alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano líder en las relaciones interpersonales que pueden ocasionar estrés.

Entre los efectos nocivos producidos por la activación frecuente de la respuesta del estrés tendrían:

- ❖ **Irritabilidad:** es la capacidad que tiene una persona para identificar un cambio negativo en su entorno, es usualmente relacionada con la agresividad, mal temperamento, ira, o intolerancia, la más mínima cosa que puede causar o llevar a la persona estresada a presentar una conducta agresiva y salir de su zona de confort (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).
- ❖ **Dificultad para concentrarse:** es un trastorno que altera la capacidad de concentración transitoria. Los síntomas relacionados a la concentración pueden estar asociados o no a síntomas de la memoria tales como el olvido. Las condiciones psicológicas que pueden disminuir la concentración incluyen depresión, ciertos trastornos de ansiedad y el estrés (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).
- ❖ **Ansiedad:** es básicamente un mecanismo defensivo, caracterizado por impaciencia, nerviosismo o episodios de terror o pánico. Perturba la mente, manifiesta risa nerviosa, ansiedad y se produce como respuesta del organismo ante inquietudes que provocan y pueden afectar a la salud, la familia, el trabajo, la escuela, y la economía, ante situaciones que ponen en riesgo la seguridad personal (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).

- ❖ **Dificultad para tomar decisiones:** “tomar decisiones importantes en ocasiones suele causar ansiedad y la dificultad residen en el hecho de que no sabemos que opción escoger” (Alvarez Lozano & Gutierrez Zambrano).

Matias Vicente, (2016) Afirma que “cuando estamos ansiosos o tensos nuestra conducta se altera, a veces sin que nos demos cuenta de ello”.

- **Caminar rápido:** “Caminar trae buenos beneficios saludables, en cambio frente al trabajo es diferente la situación ya que es una manera de demostrar cuando están estresados frente a su labor” (Matias Vicente, 2016).
- **Risa nerviosa:** Russek S. (citado en Matias Vicente, 2016) refiere que la risa nerviosa surge cuando estas demasiado expuesto en una posición de vulnerabilidad donde sientes que, al descargar tensión acumulada, te hace para que sientas que todo esté bajo control.
- **Comer en exceso:** este trastorno puede ser el más común de los desórdenes de la alimentación, provocado por una ansiedad. La alimentación excesiva y compulsiva es un desorden alimentario, conduciendo a las personas a llegar a un estado de hartazgo, que muchas veces son signos de vergüenza y baja autoestima (Matias Vicente, 2016).
- **Fumar con mayor frecuencia:** que consiste en aspirar y despedir el humo producido por la combustión del tabaco, cigarrillo o pipa. La creencia popular de que fumar alivia el estrés, la ansiedad y que actúa como un relajante o tranquilizador compañero. Pero también es una manifestación de estrés (Matias Vicente, 2016).
- **Dormir en exceso:** Puede sentir cansancio mental, empieza a rendir menos en sus actividades cotidianas y laborales. Siente que se le cierran los ojos que no puede controlarse, incluso más de una vez se ha quedado dormido

no solo en el trayecto de la casa al trabajo, sino frente a su propio escritorio. El exceso de sueño empieza a preocupar, cuando a pesar de haber conciliado el sueño adecuadamente, este continúa presentándose generalmente durante las horas de trabajo muy recargado (Matias Vicente, 2016).

- **Cambio de humor:** “cambio de humor repentino se debe a muchas causas, dentro de ellos el estrés, la tensión y la fatiga, pero conviene préstale más atención a los altibajos emocionales por que puede desvelar problema de la salud” (Matias Vicente, 2016).

Consecuencias físicas

Sánchez Eligio (2016) menciona que “El individuo puede mostrar síntomas o patologías que están altamente relacionadas con el estrés y para ello es importante reseñar que no todas las personas que sufren de estrés laboral tienen porque padecer las enfermedades que se citan a continuación”:

Problemas o alteraciones cardiovasculares

- **Hipertensión:** En personas que padecen estrés pueden existir un aumento de la presión sanguínea.
- **Enfermedades coronarias:** El estrés laboral conlleva a un aumento en la probabilidad de padecer enfermedades de corazón.
- **Arritmias:** El ritmo natural del corazón puede verse afectado por el estado del organismo que provoca el estrés.

Alteraciones dermatológicas

“Nuestra piel refleja nuestros estados de ánimo y salud a la perfección, por lo que no es raro encontrarnos que aquellas personas que padecen estrés laboral puedan tener problemas cutáneos” (Sánchez Eligio, 2016).

En este sentido podemos encontrar los siguientes síntomas:

- Pérdida y caída del cabello (alopecia)

- Manchas.
- Picazón.

Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo: nuestro organismo debe estar en equilibrio para tener salud y el estrés no ayuda a que los niveles estén como deben; por lo que, en referencia a este tipo de alteraciones, las que pueden padecer son las siguientes:

- Contracturas a nivel muscular.
- Aumento de la posibilidad de padecer lesiones.
- Aparición o empeoramiento de dolores crónicos o patologías como la artritis.
- Entumecimiento, hormigueo y/o calambres.
- Aparición de tics nerviosos.
- Cefalea tensional (dolor de cabeza).

Alteraciones de tipo digestivo: nuestro sistema digestivo es muy sensible a cambios en nuestra salud, por lo que no es raro que al padecer este tipo de estrés puedan aparecer síntomas como los que se citan a continuación:

- Diarrea y/ o gastroenteritis
- Alteración del ritmo intestinal con tendencia al estreñimiento.
- Úlceras pépticas (úlceras de estómago).

Alteraciones del sistema inmune: otro de nuestros sistemas que puede verse afectado con el estrés es el sistema inmunológico. Las alteraciones pueden ser consecuencia por disminución ante la resistencia que tiene de forma natural organismo ante los ataques que producen los agentes patógenos. Esto se traduce en un aumento en la probabilidad y el riesgo de sufrir enfermedades infecciosas (Sánchez Eligio, 2016).

Alteraciones del sistema endocrino: este sistema es el encargado de regular los niveles hormonales de nuestro cuerpo. Puede verse afectado a nivel tiroideo,

sufriendo la persona tanto hipertiroidismo como hipotiroidismo. (Sánchez Eligio, 2016).

SINDROME DE BURNOUT

El burnout es un concepto introducido en la clínica en la década de los setenta del siglo XX por el psicólogo Freudemberguer y ampliado conceptualmente por C. Maslach en la década de los ochenta. Dicha entidad clínica cuya individualidad semiológica algunos todavía hoy cuestionan, se puede concretar como un tipo o variante de estrés laboral que aparece en colectivos específicos (Fuentes Rocañín, 2012).

El burnout solo se puede aparecer en profesionales vocacionales donde hay una alta implicación entre el sujeto que presta el trabajo y el sujeto receptor del mismo. El segundo aspecto fundamental del burnout es para que se haga este diagnóstico entre los sujetos se debe establecer una relación más proclive serian entre otras: sanitarios, docentes, políticas, funcionarios, trabajadores sociales (Fuentes Rocañín, 2012).

Este síndrome engloba tres componentes. En primer lugar, se encuentra lo que se ha denominado *Baja realización personal*, que se refiere a la valoración profesional negativa que la persona hace de su habilidad en el trabajo y de la relación con las que las personas que atiende. Esto implica una fuerte desmotivación con sus resultados laborales (Amigo, 2012).

En segundo lugar, aparece el llamado *Cansancio emocional*, que se refiere a la sensación de sentirse agotado emocionalmente por desgaste que provoca la interacción cotidiana con otras personas (pacientes, alumnos, víctimas de delitos o desastres, etc.) (Amigo, 2012).

Finalmente, se encontraría la *Despersonalización*, que abarca la irritabilidad, las cualidades negativas y las respuestas frías hacia las personas con las que se labora (pacientes, alumnos, etc.), llegándoles incluso a culpabilizar de sus problemas (enfermedad, suspenso, etc.) (Amigo, 2012).

“Estos tres componentes del síndrome no aparecen simultáneamente si no que el cansancio emocional y la baja realización personal conforman un binomio que resulta el antecedente de la despersonalización” (Amigo, 2012).

CALIDAD DE ATENCIÓN

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española de la lengua, “la palabra Calidad viene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa: propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permita juzgar su valor” (Lenis Victoria, 2013).

El termino calidad tiene diversas definiciones que dependiendo de las necesidades y del contexto donde se vaya a utilizar, pero su gran objetivo es responder de las necesidades o expectativas de un cliente, usuario y paciente con equidad, efectividad, y eficiencia (Lenis Victoria, 2013).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad es “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos técnico – científicos del personal médico, para así lograr el máximo nivel de satisfacción del paciente” (Lenis Victoria, 2013).

Si bien es cierto, “la calidad es entender al cliente (paciente) que es quien define la calidad del servicio, es el resultado que se espera de la atención prestada logrando un equilibrio entre los riesgos y beneficios” (Lenis Victoria, 2013, pag16).

En este sentido, Donabedian es considerado como pionero en la incorporación de la calidad en salud. Este especialista definió a la calidad como la atención que se espera proporcione al paciente al máximo y más completo bienestar en todo momento, logrando los mayores beneficios posibles (Cometto, y otros, 2011).

Según Donabedian la calidad de los servicios tiene tres dimensiones fundamentales:

- **Componente técnico:** hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicio de salud, como la expresión y los avances científicos, la estructura física y los servicios que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de seis aspectos fundamentales: eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad y seguridad (Lenis Victoria, 2013).
- **Componente interpersonal:** se refiere a las relaciones que se presentan entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal donde debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad y veracidad en la información que brinde de modo determinante en la calidad de atención que se brinda al paciente (Lenis Victoria, 2013).
- **Comportamiento del entorno (confort):** este dado por las condiciones de comodidad que se brinda en la institución de salud, es el conjunto de cosas y situaciones que permiten al usuario sentirse cómodo y a gusto, incluye aspectos como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro apropiado de alimentos, el cuidado de la intimidad, los servicios

públicos proporcionados (telefonía, limpieza y orden de los ambientes) (Lenis Victoria, 2013).

De igual forma, establece algunas características de calidad en la atención de salud: “El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad en la atención (Lenis Victoria, 2013).

Cuidado

El arte de enfermería consiste en brindar cuidado a los seres humanos, en sus aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales; de este modo que debe garantizar prestación de cuidados personalizados para cualquier individuo, sin importar a que grupo étnico, credo, religioso o posición socioeconómica pertenezca (Capurro, 2003).

La práctica del cuidado requiere una forma particular del conocimiento y habilidad es aplicada a la práctica, donde se observa, elabora y da sentido al hacer profesional y donde las actitudes de la enfermera se encaminan a brindar satisfacción y bienestar al paciente cuyo juicio integral, único y personal define la calidad del cuidado (Lizararo Cruz, 2002).

“El cuidado, como fundamento del ejercicio profesional, brinda los elementos conceptuales que le hacen ver a la enfermera como su labor requiere autenticidad, intencionalidad y compromiso, sello profesional que debe estar impreso en su actitud” (Lizararo Cruz, 2002 pág. 137).

Es así como la enfermera en el interactuar con la paciente pierde oportunidades preciosas, ya que al no preocuparse o no lograr identificar la experiencia del paciente le es imposible compartirla con él, al no desarrollar una comunicación que permita claridad y entendimiento, fomenta distanciamiento e incertidumbre y al evitar un acercamiento profesional al ser humano, imposibilita la expresión de sentimientos y necesidades, lo cual indudablemente hace que el cuidado no sea brindado de forma asertiva, pertinente y oportuna (Lizararo Cruz, 2002).

Aseguramiento y garantía de la calidad

En el tema de salud, la garantía de la calidad resulta de la implementación de políticas que se sabe o se asume que producen la mejora máxima de la salud dentro de las preferencias del paciente y de los recursos disponibles de la sociedad (Cometto, y otros, 2011).

La calidad y seguridad del paciente

La enfermería moderna enfrenta nuevos retos en el cuidado de la salud: los aspectos socioeconómicos y políticos en el área, el incremento de la tecnología para el diagnóstico y tratamiento, los avances de la ciencia y la necesidad permanente de evaluar los resultados (particularmente aquellos que inciden en la salud, la calidad de vida y en la seguridad de las personas) (Cometto, y otros, 2011).

Por otra parte, la organización panamericana de la salud (OPS) menciona que la calidad en los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas y calidad percibida en los servicios de la salud; es decir, la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde más a la satisfacción razonable de su necesidad después de la utilización de los servicios (Cometto, y otros, 2011).

La calidad del cuidado en enfermería

El cuidado en enfermería ha sido definido por muchas teoristas y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delinea los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado (Capurro, 2003).

Sin embargo, el conocimiento teórico del cuidar empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción como el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar como la esencia de enfermería, además es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y civilización que se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto (Capurro, 2003)

El Institute Of Medicine (IOM) considera que la seguridad del paciente es “una condición necesaria para la prestación del cuidado”. Desde Aristóteles y Platón, la calidad ha sido una preocupación constante del mundo occidental. Harteloh propuso que “la calidad es el balance óptimo entre posibilidades, normas y valores”. Esta definición sugiere que el concepto de calidad es más bien una abstracción y no una entidad específica (Cometto, y otros, 2011).

Según, La American Academy Of Nursing Expert Panel on Quality Health “Propuso además considerar los siguientes indicadores: logro del autocuidado, comportamientos promotores de la salud, calidad de vida, vigilancia y control de síntomas” (Cometto, y otros, 2011).

Por tal motivo, La CPE (Comisión Permanente de Enfermería) define la calidad de los servicios de enfermería como una atención pertinente, individualizada, continua y eficiente que ofrece el personal de enfermería, con el propósito de lograr

la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, de su entorno familiar y de la sociedad como totalidad (Cometto, y otros, 2011).

La experiencia del paciente con los cuidados de enfermería

Con el planteamiento de los postulados de Oliver y Parasuraman y colaboradores, se ha entendido que el consumidor posee la capacidad de juzgar la calidad con la que se brinda un servicio, debido a la experiencia que esta vivencia durante el proceso de atención. Estos postulados han sido retomados en salud, para considerar que la opinión de los pacientes tiene mucho valor a la hora de evaluar el servicio de salud (Capurro, 2003).

Es por ello, que la opinión de los pacientes sobre el cuidado recibido por el personal de enfermería se evidencia en la satisfacción o insatisfacción del mismo; siendo este un indicador importante en calidad. Por tal motivo, para enfermería es importante que durante la estancia hospitalaria del paciente en el servicio se le brinde un cuidado acorde con sus necesidades y expectativas, de manera que la experiencia que el paciente viva en la institución, sea agradable, satisfecha y de confort (Capurro, 2003).

A partir de lo anterior, es importante resaltar que enfermería debe preocuparse por estudiar la calidad del cuidado que brinda. Una manera de hacerlo es a través de la percepción del paciente. Esto le permite establecer cambios en su práctica cotidiana y un equilibrio entre los aspectos que la enfermera considere importante y los que el paciente considere significativos para su cuidado (Capurro, 2003).

Modelo de efectividad del rol de enfermería

Dentro del cuerpo de conocimiento de enfermería, se ha venido trabajando en cuestiones relacionadas con la satisfacción, percepción, la calidad del cuidado y las experiencias del paciente con el mismo. No obstante, el desarrollo desde este ámbito ha sido un poco más lento y rezagado (Capurro, 2003).

Es común observar el volumen de teorías enfermeras que se orientan hacia las formas de lograr en el paciente una serie de resultados relacionados con las respuestas humanas y las interacciones enfermero – paciente, pero la satisfacción y la percepción como antes ligados a las acciones de cuidado, han sido áreas poco teorizadas (Capurro, 2003).

Investigadores como Diane Irvine y Souraya Sidani, han propuesto un modelo administrativo que permite evaluar la calidad de cuidado de enfermería en las instituciones. Por ello, las investigaciones proponen un marco teórico basado en los postulados del Dr. Donabedian, quien considera que la calidad de atención en salud debía ser medida según aspectos de estructura, proceso y resultado (Capurro, 2003).

El modelo propuesto por Irvine y Sidani evalúa la calidad del cuidado de Enfermería desde estas mismas tres dimensiones.

El componente “**estructura**” consta del nivel de experiencia, el conocimiento, las competencias del personal de enfermería, la edad, el estado físico, y de salud del paciente, la organización y las variables de dotación, disponibilidad y asignación del personal de enfermería; las cuales influyen en los procesos y los resultados del cuidado, afectando o modificando la calidad del cuidado prestada por las enfermeras (Capurro, 2003).

El componente “**proceso**” consta de todas aquellas acciones que el profesional de enfermería lleva a cabo durante su desempeño, mediante el desarrollo de roles

o funciones. En este sentido, dichas acciones pueden estar condicionadas de formas dependiente, independiente e interdependiente. El rol independiente, se refiere a las intervenciones que son propias de enfermería y no requiere una orden del médico u otro profesional de la salud, incluye las actividades de evaluación, toma de decisiones, intervención y seguimiento del proceso de enfermería (Capurro, 2003).

Bajo este rol, el profesional de enfermería fundamenta sus acciones basado en el pensamiento crítico, reflexivo y creativo. De igual forma, pone a prueba sus acontecimientos teóricos-disciplinares, y planifica con argumentos lógicos y científicos cada una de las intervenciones implementadas por la toma de decisiones (Capurro, 2003).

“El componente **“resultado”** de la relación paciente-enfermería, se define como un estado general del paciente, el componente, la percepción y la satisfacción del mismo con los cuidados de enfermería” (Capurro, 2003).

De esta manera, el modelo de efectividad del rol se articula con la intencionalidad final del cuestionario CUCACE. Es decir, aunque el CUCACE no fue validado teniendo en cuenta los aspectos teóricos propuestos por Irvine y Sidani, el análisis crítico de los ítems muestra que la estructura del instrumento, de una u otra forma, es sensible a medir el constructo teórico expresado en el modelo de efectividad del rol de enfermería, específicamente la dimensión “proceso” en el rol independiente (Capurro, 2003).

2.1.1 Marco Conceptual

Calidad de atención

Según (Zarate, 2004) “Hoy en día las enfermeras están comprometidas con una práctica profesional a lado de personas, familias o comunidades, y son

responsables de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven las personas ante diversas experiencias de salud”, la enfermería como profesión consiste en la atención y cuidado del ser humano, proveer un ambiente de bienestar a través de una atención de calidad y calidez basados en el conocimiento y desempeño profesional, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de satisfacer al usuario.

La calidad de atención es un concepto dinámico y polisémico. Es dinámico porque articula ámbitos institucionales diversos: la cultura de una organización, el clima laboral de los servicios de salud, la respuesta a los problemas de los pacientes y la respuesta de los usuarios sobre la atención recibida. La construcción de sus sentidos diferirá si su enunciador es la comunidad científica, los profesionales, los usuarios de los servicios de salud o la opinión pública también es un término multidimensional (Petracci, 2004).

Salud

La Salud es el grado en que una persona o grupo es capaz de realizar sus aspiraciones y de satisfacer sus necesidades y enfrentarse adecuadamente al ambiente. La salud, por lo tanto, debe considerarse como un recurso más de la vida cotidiana y no como un objeto en la vida; la salud no es un concepto negativo (ausencia de la enfermedad), por lo contrario, es positivo, ya que engloba tanto recursos personales y sociales como capacidades físicas (Acevedo, Martínez, & Estario, 2007).

Estresores

Se denominan estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades (Orlandini, 2012).

Riesgo Laboral

Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para valorar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzcan y la severidad del mismo (Floría, González Ruiz, & González Maestre, 2006).

Agotamiento Emocional

Comprende sentimientos de incapacidad y de desbordamiento en el trabajo y lleva a desarrollar en el trabajador actitudes negativas hacia uno mismo, hacia los compañeros de trabajo y, sobre todo, hacia el propio trabajo (González Barón, 2008).

Síndrome de Burnout

El Burnout deriva de una forma de acoso psicológico por la sobrecarga de los profesionales y los problemas que les genere en el terreno personal y social. No debe confundirse con el moobing, que se refiere al acoso psicológico en el trabajo (Equipo Editorial , 2010).

Despersonalización

La despersonalización es una experiencia angustiosa y perturbadora en la que la persona experimenta una sensación de extrañeza respecto a si mismo, una sensación de estar separado, o fuera del propio cuerpo (Nasser, sf).

Satisfacción del paciente

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que este hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La satisfacción del paciente es una variable mixta y compleja que se ha estudiado dentro de las ciencias sociales y de la salud (Feldman, y otros, 2006).

2.1.2 Antecedentes Investigativos

Se ha realizado la revisión de los antecedentes investigativos a nivel nacional e internacional, encontrándose los estudios más recientes relacionados al tema.

Cortaza L, Francisco M; en el año 2014 realizaron un estudio sobre “estrés laboral en enfermeros en un hospital de Veracruz, México”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la secretaria de Salud en el Sur de Veracruz (Cortaza Ramírez & Francisco Torres, 2014).

La población de estudio fue de 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Obteniendo el siguiente resultado se encontró que el 100% de enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34.1% de manera frecuente. Al término del estudio se concluyó que el estrés laboral se presenta en la totalidad de enfermeros con frecuencias altas. El aspecto más afectado fue el físico, y teniendo como principal factor causante a la carga de trabajo, seguido de la muerte y el sufrimiento. Dicho estudio, contribuyó situar al estrés laboral como uno de los problemas actuales del ámbito sanitario (Cortaza Ramírez & Francisco Torres, 2014)

Sarango Diaz Lilia, en la ciudad de Quito en año 2015 realizo un estudio con el tema “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de recuperación del hospital de especialidades de las Fuerzas Armadas. N°1 de la ciudad de Quito, periodo de Julio a septiembre del 2015” los objetivos fueron determinar el estado actual del síndrome de burnout en el personal de enfermería, y diseñar una propuesta de acción que permita prevenir y mitigar del síndrome de burnout en el personal de enfermería (Sarango Díaz, 2015).

La muestra fue tomada a 20 enfermeras equivalente al 100% de la población. Los resultados obtenidos muestran que el 73.6% de encuestadas se encuentran emocionalmente agotadas, el número de paciente que atienden es excesivo, el turno de mayor afluencia post quirúrgico es el de la tarde y noche, mientras que la sobrecarga laboral lleva a una falta de empatía con el paciente en un 67.5% de todo el personal. La falta de realización personal equivale a un 39.58%, lo cual lleva a concluir que el síndrome de burnout está presente, situación agravada por la ausencia de planificación de actividades que disminuyan o mitiguen el fenómeno (Sarango Díaz, 2015).

En el año 2013 July Roxana Cargua Quispe realizo su proyecto de investigación con el tema “Efectos del Estrés Laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital General Francisco de Orellano. Año 2013-2014”, el objetivo de este trabajo de investigación fue identificar los efectos del estrés laboral en los profesionales (Quispe, 2013-2014).

Entre los resultados más relevantes del estudio se observó que la mayoría del personal encuestado manifestaron haber experimentado estrés laboral en un bajo nivel representado por un 60% del total, teniendo como causas principales con un 80% respectivamente la inestabilidad laboral y la sobrecarga de trabajo, manifestado por la tensión laboral con un 60% y el agotamiento físico con un 56% total encuestado (Quispe, 2013-2014).

Se determinó que la profesional de Enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación (Quispe, 2013-2014).

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis General

El estrés laboral se relaciona negativamente en la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”.

2.3 Variables

2.3.1 Variables Independientes

Nivel de estrés laboral

2.3.2 Variables Dependientes

Calidad de atención que brinda el personal de Enfermería

2.2.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
Variable	Definición Conceptual	Dimensión o Categoría	Indicador	Índice
<p>Variable Independiente</p> <p>Nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería</p>	<p>Estado de cansancio mental que afecta a una persona que se encuentra expuesta a situaciones o pensamientos que resultan amenazadores, frustrantes o desafiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Realización profesional • Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo • Alto • Medio • Bajo • Alto • Medio • Bajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje

<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>La calidad de atención es la provisión de servicios adecuados con el fin de conseguir una atención óptima para cada paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención en el área de Emergencia • Calidad de atención en el área de Hospitalización • Calidad de atención en el área de Consulta Externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Positivo • Neutro • Negativo • Positivo • Neutro • Negativo • Positivo • Neutro • Negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje • Porcentaje • Porcentaje
---	--	---	--	--

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Metodología de la investigación

Deductivo

A través de este método obtendremos conclusiones lógicas previo al razonamiento y análisis de nuestro problema investigativo planteado por eso consideramos que el ambiente hospitalario y el afrontamiento de situaciones complejas en la práctica diaria del personal de Enfermería influyen en los aspectos personales y laborales que compromete a su salud y a la calidad de atención brindada al usuario, comprobaremos su validez a través del empleo del método deductivo.

3.2 Modalidad de Investigación

La presente Investigación es de modalidad mixta:

Cuantitativa: Porque nos indica que necesitamos datos que se puedan medir y observar, los cuales obtendremos mediante el uso de instrumentos validados y técnicas estadísticas para así poder conocer cifras reales acerca de la magnitud del problema y la relación que tiene el estrés laboral sobre la calidad de intención que brinda el personal de Enfermería.

Cualitativa: Porque hace énfasis en el entendimiento global de las variables de investigación y su importancia, se utilizan métodos como la entrevista para recolección de información.

3.3 Tipo de Investigación

La presente investigación se basa en:

Investigación de Campo: porque se llevó a cabo en el Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera” al personal de enfermería que está constituido por 35, de las cuales 21 son licenciadas en Enfermería y 14 auxiliares que laboran en esta institución.

Investigación Descriptiva: ya que se realiza con base científica y metodológica describiendo la problemática acerca del estrés laboral y la calidad de atención y su relación.

Investigación de Corte Transversal: será en un tiempo y espacio determinado octubre 2018 – abril 2019.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1 Técnicas

Las técnicas que se realizaron en la presente investigación fueron encuestas que nos permitieron obtener información directa de una fuente primaria en este caso el personal de Enfermería del Hospital Jaime Roldós Aguilera y los pacientes que se atienden en esta institución.

3.4.2 Instrumento

Cuestionario

Se trata de un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria del tema a investigar, utilizando las dos variables del proyecto, que va dirigido al personal de Enfermería del Hospital Jaime Roldós Aguilera para medir su nivel de estrés, se utilizara el cuestionario de Maslahc Burnout Inventory que fue validado en el año 1986 y que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimiento y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional, también se aplicara el cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería), este instrumento se utiliza para recoger datos de pacientes individuales y permite medir la calidad desde la percepción del paciente con relación al cuidado percibido por parte del personal de Enfermería.

3.5 Población y Muestra de Investigación

3.5.1 Población

La población que se consideró para este estudio es el personal de Enfermería que está constituido por 35 profesionales (21 licenciadas en enfermería y 14 auxiliares de enfermería) que laboran en el hospital Jaime Roldós Aguilera y 30 pacientes que están o estuvieron internados por más de 12 horas y que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos y desearon participar en el estudio.

3.5.2 Muestra

Por tratarse de una población pequeña se prefiere trabajar tomando en cuenta el 100% de la población es decir 65 personas, en las cuales 35 corresponde al personal de enfermería y 30 pacientes que están o estuvieron

hospitalizados en las áreas correspondientes de dicha institución antes mencionada.

Los criterios considerados para seleccionar la muestra fueron de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Personal de Enfermería del Hospital Jaime Roldós Aguilera
- Pacientes internados con más de 12 horas y estar en condiciones clínicas favorables
- Pacientes con orden de egreso (alta hospitalaria)
- Pacientes con una edad superior a 18 años

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que durante la realización de las encuestas se encuentre de vacaciones o con permiso medico
- Pacientes con efectos de sedación
- Pacientes con alteración del estado de conciencia

3.6 Cronograma del Proyecto

Tabla 2: Cronograma

Nº	Meses Sem.	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del Tema																												
2	Aprobación del tema																												
3	Recopilación de la Información																												
4	Desarrollo del capítulo I																												
5	Desarrollo del capítulo II																												
6	Desarrollo del capítulo III																												
7	Sustentación de la Segunda etapa																												
8	Elaboración de las encuestas																												
9	Aplicación de las encuestas																												
10	Tamización de la información																												
11	Desarrollo del capítulo IV																												
12	Elaboración de las conclusiones																												
13	Presentación de la Tesis																												
14	Sustentación																												

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos Humanos

Tabla 3: Recursos Humanos

N°	Recursos Humanos	Nombres
2	Investigadoras:	Kimberly Yurlendy Contreras Rodriguez y Solange Lilibeth Vélez Ulloa
1	Tutora:	Lic. Betty Narcisa Mazacón Roca PDH
35	Personal de Enfermería	Nombres reservados
30	Pacientes	Nombres reservados

3.7.2 Recursos Económicos

Tabla 4: Recursos Económicos

Recursos Económicos	Inversión
Seminario de Tesis	\$150,00
Internet	\$35, 00
Primer material escrito en borrador	\$10,00
Material Bibliográfico	\$15,00
Copias a color	\$15,00
Fotografías	\$10,00
Anillado	\$100,00
Alquiler de equipo de informática	\$20,00
Material de escritorio	\$25,00
Alimentación	\$60,00
CD´S	\$6,00
Memoria Flahs	\$8,00
Movilización y Transporte	\$75,00
TOTAL	\$529.00

3.8 Plan de tabulación y análisis

3.8.1 Base de datos

Para la obtención de la información se realizó encuestas tanto en el personal de enfermería que labora en el Hospital Jaime Roldós Aguilera, como en los pacientes que están o estuvieron hospitalizados, respetando los criterios de inclusión y exclusión.

Los datos obtenidos serán tabulados a partir de una base de datos creada en un programa del paquete de Microsoft office como es Excel lo que nos permitirá relacionar el impacto que tienen las variables sobre la población encuestada.

3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos

Una vez obtenida la información se realizó la representación en tablas y gráficos para tabular los datos en Microsoft Excel, la misma que nos permitirán representar su frecuencia mediante gráficos estadísticos para la realización de análisis e interpretación de datos.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Resultados obtenidos de la investigación

Se utilizó el MBI (Maslach Burnout Inventory), que es un instrumento que sirve para medir el nivel de estrés, aplicado al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera con una durabilidad de 10 a 15 minutos y mide 3 dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** Consta de 9 preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54, de las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16,20)
- **Despersonalización:** Consta de 5 ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30, las preguntas corresponden (5,10,11,15,22)
- **Realización personal:** Se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48, las preguntas corresponden (4,7,8,12,17,18,21)

Los resultados se medirán en tres niveles:

- Alto
- Medio
- Bajo

La escala se mide según los siguientes rangos:

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento Emocional	<18	19-26	>27
Despersonalización	<5	6-9	>10
Realización Personal	>40	34-39	<33

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERIA

Se realizó las encuestas tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Contamos con 35 personas que conforman el personal de enfermería, de los cuales se excluyeron a 5, 2 licenciadas en enfermería se encontraban con permiso médico y 3 estaban de vacaciones, por lo tanto, las encuestas fueron realizadas a 30 personas.

Objetivo 1. Identificar el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de enfermería a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout.

Gráfico 1: Agotamiento Emocional



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout aplicado al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Según los datos de las encuestas realizadas al personal de enfermería, 2 de ellas que está representado por el 7% manifiesta un Agotamiento Emocional Alto, seguido del 70% (21 personas) que presentaron un Agotamiento Emocional Medio, mientras que el 7% (23 personas) refleja un nivel de Agotamiento Emocional Bajo.

Gráfico 2: Despersonalización



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout aplicado al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Los datos obtenidos según las encuestas realizadas se manifiesta que un 7% (2 personas) presentan Despersonalización Alta, mientras que el 67% (20 personas) manifiestan una Despersonalización Media, por último 8 personas que representan el 27% del personal de enfermería que presenta una Despersonalización Baja.

Los datos obtenidos muestran que el 67% del personal de enfermería presenta Despersonalización Media, lo cual podría influir negativamente en la calidad del cuidado que se brinda al usuario y afectando de una u otra manera la comunicación e interacción entre compañeros de trabajo afectando así al desempeño laboral.

Gráfico 3: Realización Personal



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout aplicado al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Según encuestas realizadas al personal de enfermería que lo constan 30 personas, 4 de ellas (13%) presentaron Realización Personal Alta, seguido del 33% (10 personas) que manifestaron Realización Personal Media y finalmente el 53% (16 personas) mostraron una Realización Personal Baja.

Las encuestas mostraron que el personal de enfermería refleja una Realización Personal baja lo cual es negativa hacia sí misma y hacia el trabajo por lo que expresan “siento que no puedo entender fácilmente a mis pacientes” y “siento que mi trabajo me está desgastando”.

ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES

La encuesta dirigida a los pacientes que estuvieron o estaban hospitalizados en el Hospital Jaime Roldós Aguilera se realizó a través del cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) que consta de 19 preguntas y presentan cinco opciones:

- Nada Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

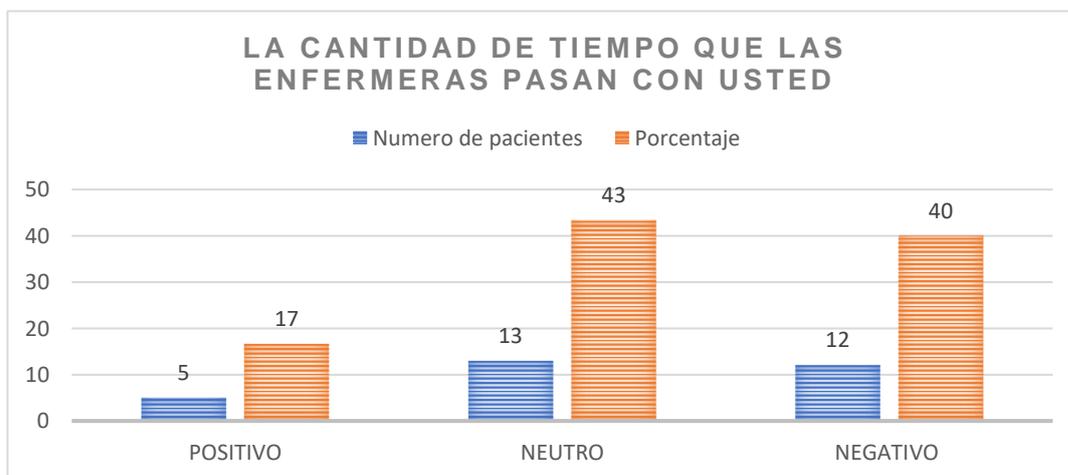
- Completamente Satisfecho

Teniendo en cuenta la recodificación que recomienda el Manual CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería), los resultados se agrupan en tres niveles:

- Positivo (Muy Satisfecho y Completamente Satisfecho)
- Neutro (Bastante Satisfecho)
- Negativo (Nada Satisfecho y Poco Satisfecho)

Objetivo 2: Evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería que labora en el hospital básico “Jaime Roldós Aguilera” mediante la aplicación del cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) a los pacientes.

Gráfico 4: La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted

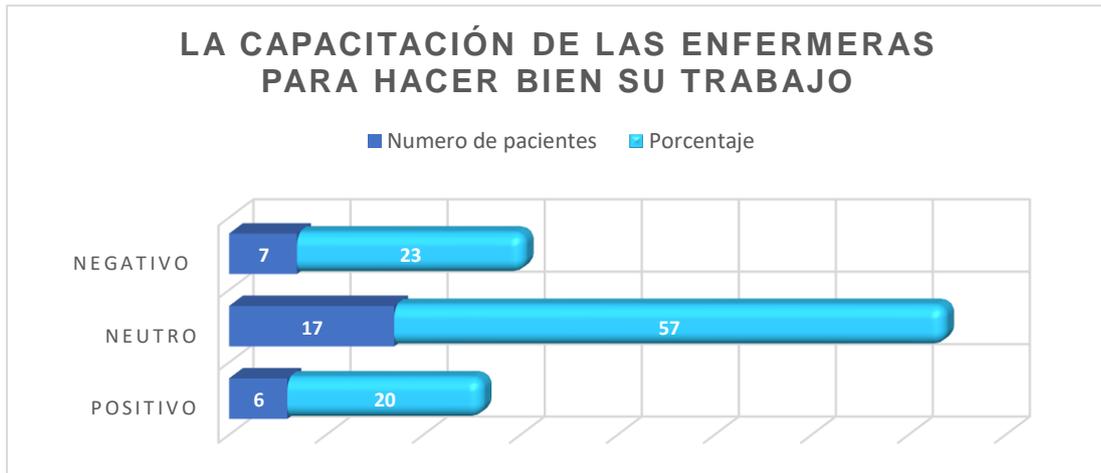


Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout aplicado al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Respecto a las encuestas realizadas, la cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con los pacientes se refleja que el 43% (13 personas) manifestaron que es bastante satisfactorio el tiempo que las enfermeras pasan con sus pacientes, seguido del 40% (12 personas) consideran que es nada y poco satisfecho y el 17% (5 personas) refieren que es muy satisfecho.

Gráfico 5: La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo

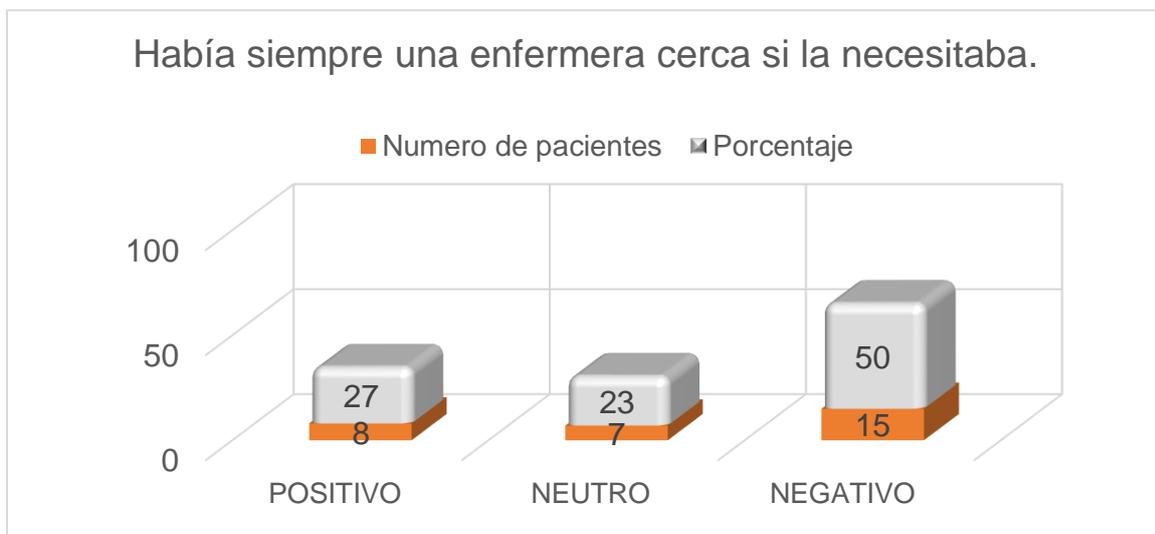


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: En relación a la capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo, las encuestas mostraron que 17 personas (57%) manifestaron como Neutro la capacitación de las enfermeras, mientras que el 23% (7 personas) consideraron que es negativo, seguido del 20 % (6 personas) que concluyeron que es positivo.

Gráfico 6: Había siempre una enfermera cerca si la necesitaba.

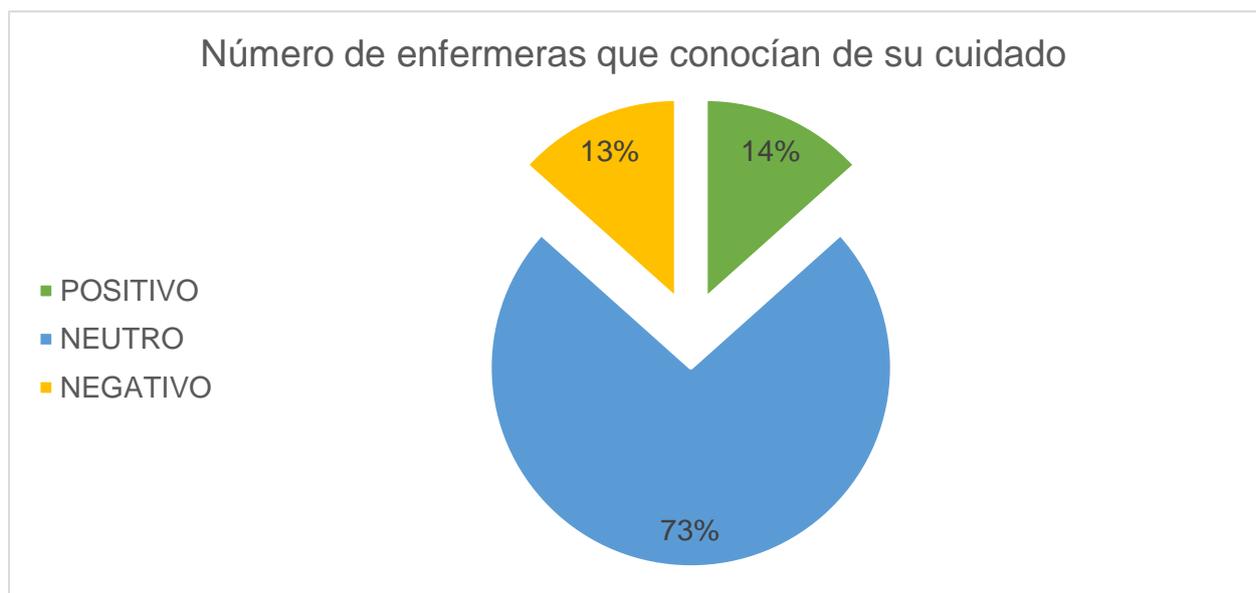


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Los hallazgos con respecto a la necesidad de atención requerida por el paciente reflejan que el 50% (15 pacientes) de los encuestados consideran como nada y poco satisfactorio la velocidad de las enfermeras frente a su llamado de ayuda, esto se puede atribuir a la demanda de pacientes que a diario asisten a esta casa de salud, el 27% (8 personas) consideran que es siempre había una enfermera cuando la necesitaba y por último el 23% (8 personas) refieren que a veces había una enfermera cuando las necesitaba.

Gráfico 7: Número de enfermeras que conocían de su cuidado

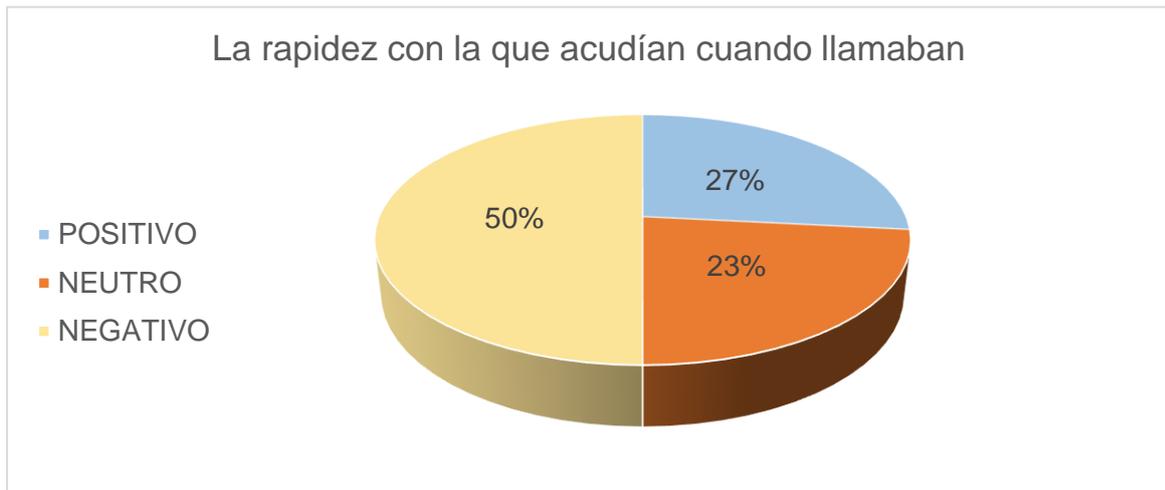


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Un total de 22 personas (73%) señalaron que el número de enfermeras que conocían de su cuidado es satisfactorio, seguido del 14% de los pacientes que lo consideraron Positivo y el 13% lo considero Negativo.

Gráfico 8: La rapidez con la que acudían cuando llamaba

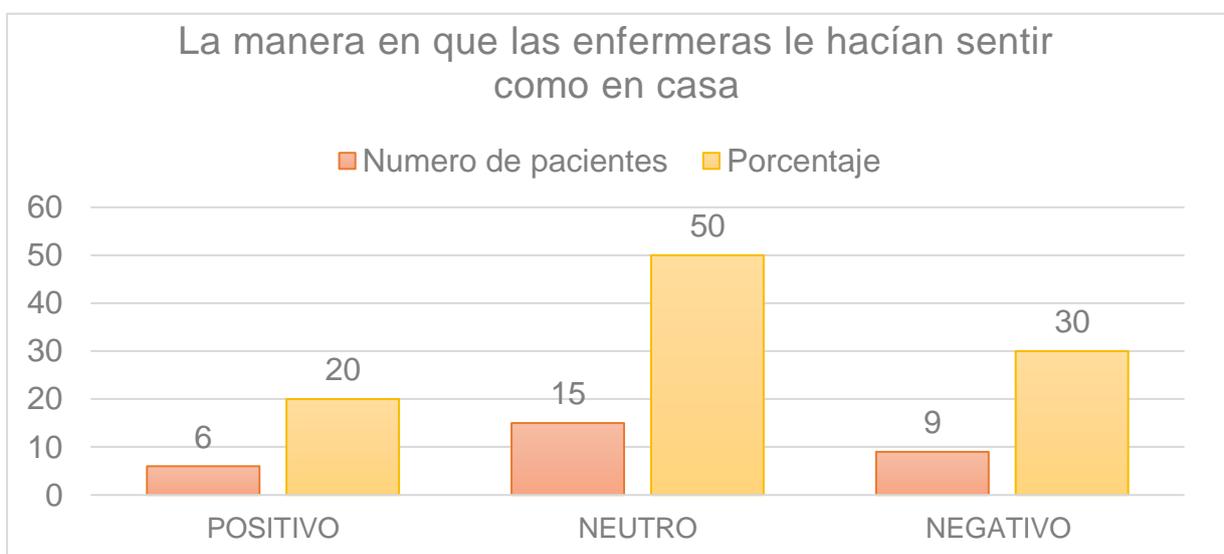


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Los resultados con respecto a la rapidez con la que las enfermeras acudían al llamado de los pacientes 15 (50%) indicaron que la rapidez en la que las enfermeras acudían era negativa, seguido del 27% (8 personas) que señalaron que era muy satisfactorio y por último el 23% (7 personas) consideraron que era satisfactorio.

Gráfico 9: La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa



Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 50% (15 personas) encuestadas consideraron que la manera en que las enfermeras los hacían sentir como en casa era satisfactorio (Neutro), seguido del 30% (9 personas) manifestaron que era Poco satisfactorio (Negativo) y el 20% (6 personas) consideraron que los hacían sentir como en casa de forma Muy satisfactoria (Positivo).

Gráfico 10: Cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento

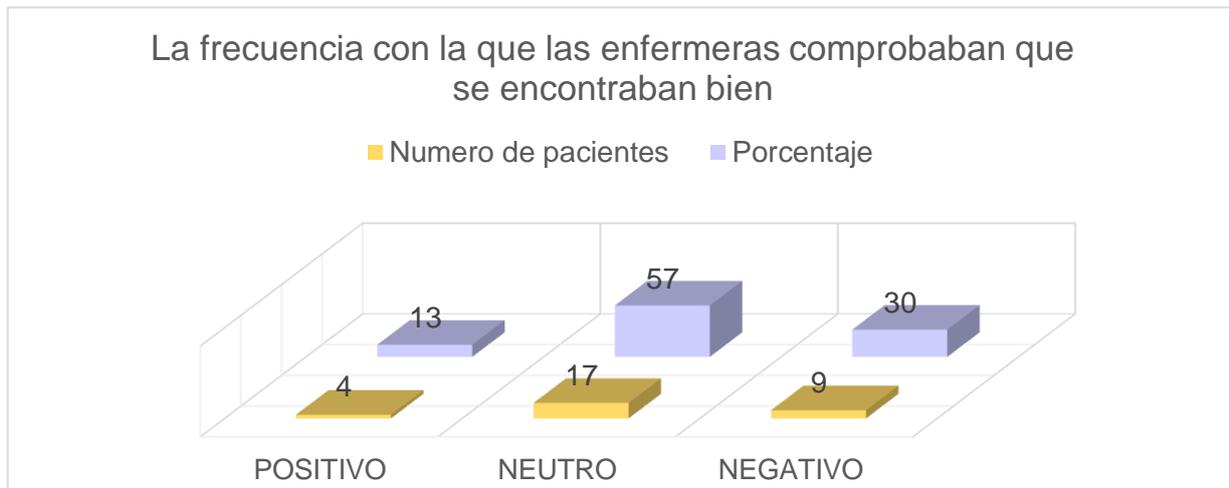


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 47% de las personas encuestadas manifestaron debido a la información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento era Negativo, seguido del 33% que recalco que es Satisfactorio (Neutro), mientras que el 20% indicaron que la información acerca de su situación es Positiva.

Gráfico 11: La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraban bien

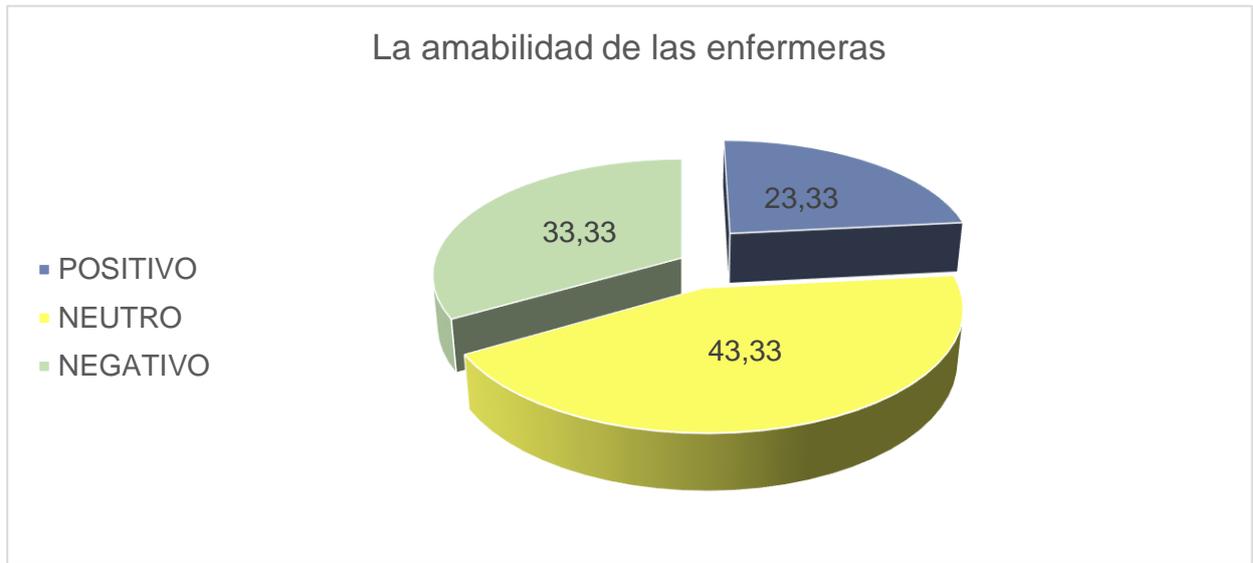


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Los datos muestran que el 57% (17 personas) consideraron que las enfermeras realizaban pocas rondas con frecuencia para ver si se encontraban bien catalogándolo como Satisfactorio (Neutro), seguido del 30% (9 personas) que indicaron que no se sienten satisfechos, manifestando como Poco y Nada Satisfactorio (Negativo), por último, el 13% (4 personas) se sintieron satisfechos con la frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraban bien. Cabe recalcar que las rondas de enfermería promueven un seguimiento continuo sobre las necesidades del paciente durante su hospitalización las mismas deben realizarse cada dos horas con el fin de anticipar complicaciones que puedan surgir como consecuencia de la enfermedad o condición del paciente.

Gráfico 12: La amabilidad de las enfermeras

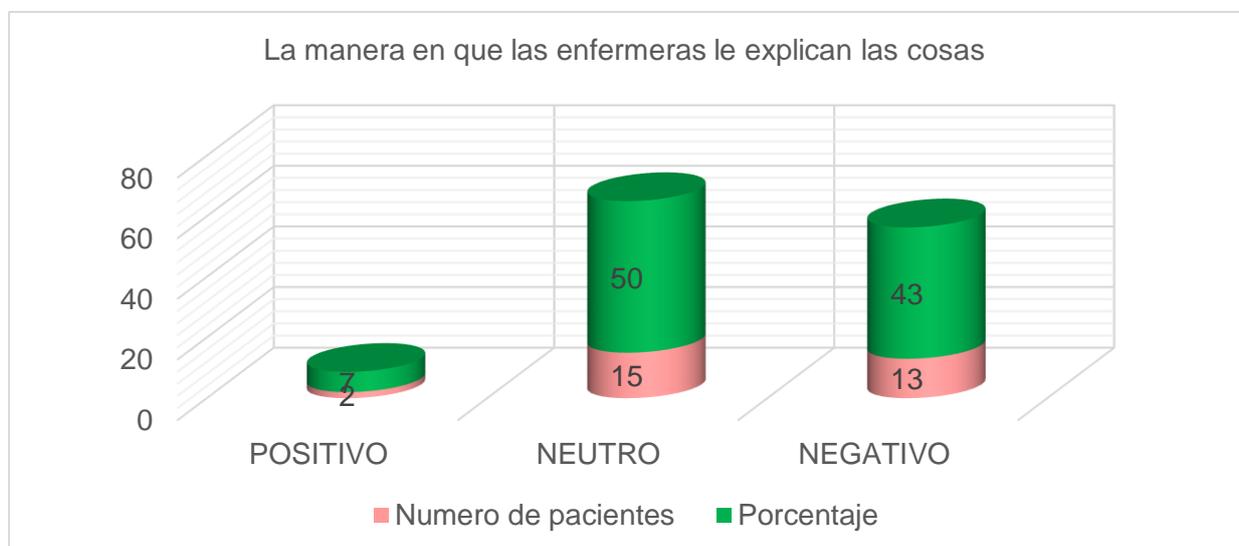


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 43,33% equivalente a 13 personas que fueron encuestadas respecto a la amabilidad de las enfermeras consideraron que su grado de amabilidad es medio (Neutro), mencionándonos que no todas las enfermeras son amables, seguido del 33,33% que son 10 personas manifestaron que la amabilidad es Negativa y el 23,33% (7 personas) afirmaron que es Positiva.

Gráfico 13: La manera en que las enfermeras le explican las cosas

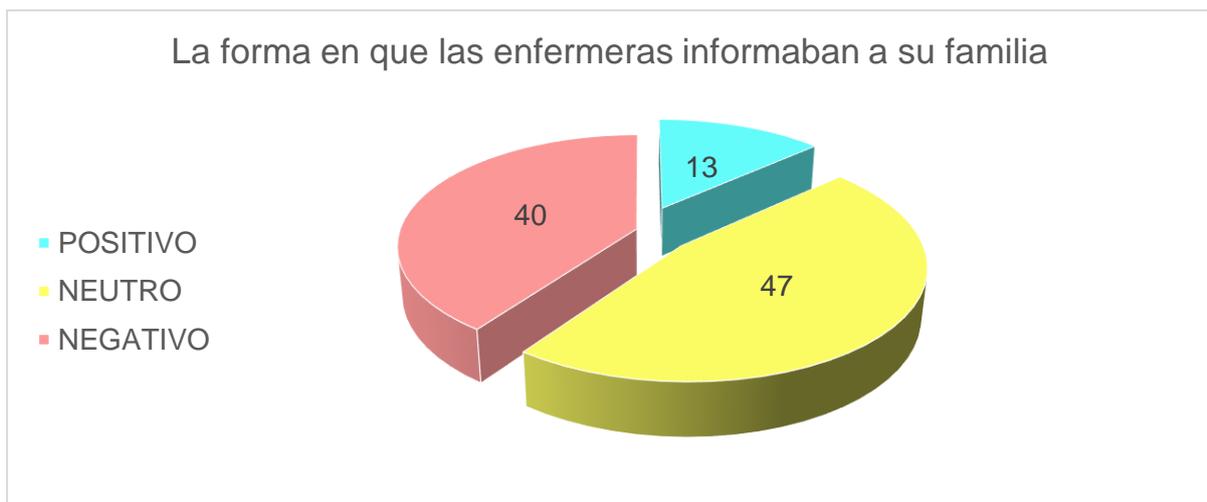


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Según los datos obtenidos respecto a la manera en que las enfermeras le explican las cosas, el 50% que equivale a 15 pacientes manifestaron que son pocas las veces que las enfermeras le explican las cosas refiriéndolo como Satisfactorio es decir Neutro, el 43% que son 13 personas indicaron que es Negativo y el 7% que lo conforman 2 personas se calificaron como muy satisfecha la manera en que las enfermeras le explican las cosas.

Gráfico 14: La forma en que las enfermeras informaban a su familia

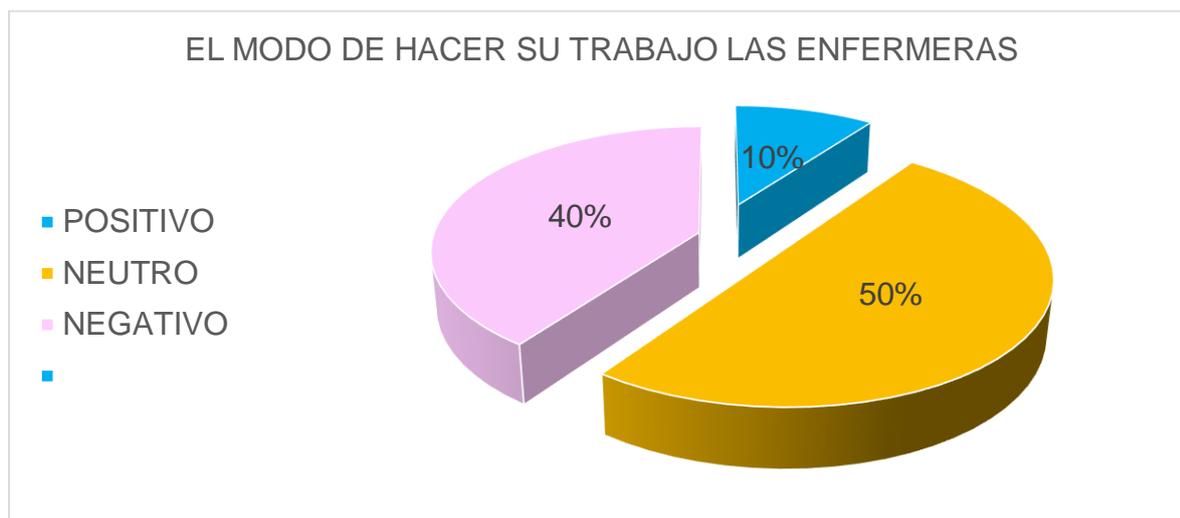


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 47% de los pacientes manifestaron que la forma en que las enfermeras le informas a sus familiares de cómo se encuentran es satisfactorio es decir Neutro, seguido del 40% que son 12 personas las cuales percibieron esto de forma Negativa dando conocer que en muchas ocasiones no informaban de cómo iba mejorando o empeorando su problema de salud, por último, el 13% de los pacientes valoraron como Positivo.

Gráfico 15: El modo de hacer su trabajo las enfermeras

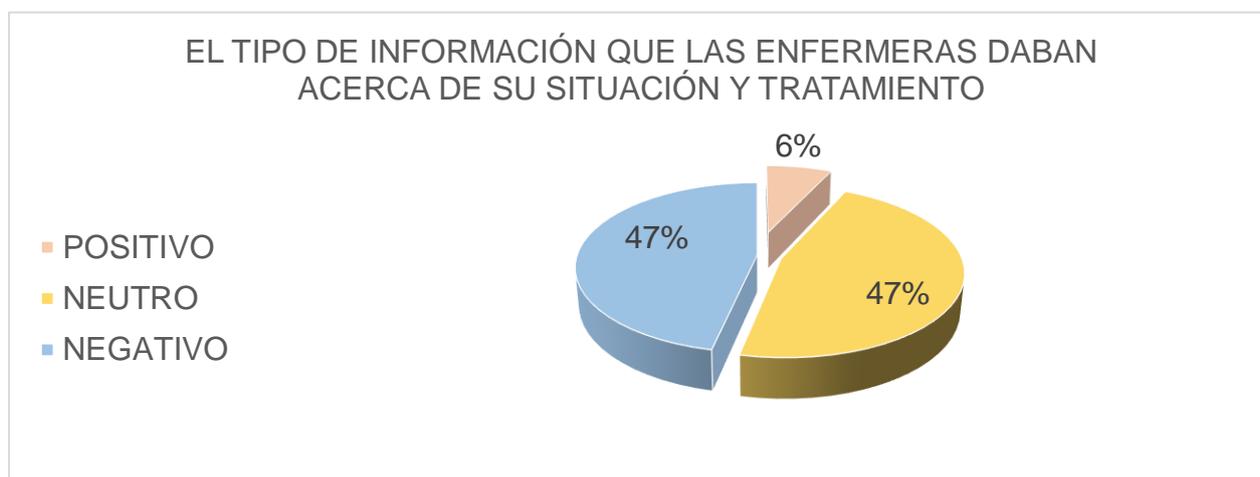


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 50% (15 pacientes) encuestados consideran que las enfermeras realizan su trabajo de manera humanizada y se sienten satisfechos con el modo de hacer su trabajo, sin embargo, el 40 % (12 pacientes) lo catalogo como negativo debido a las enfermeras priorizan más los elementos técnicos y normativos que la relación con el usuario, el 10% (3 pacientes) indicaron sentirse muy satisfechos con la forma en que las enfermeras realizan su trabajo.

Gráfico 16: El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento

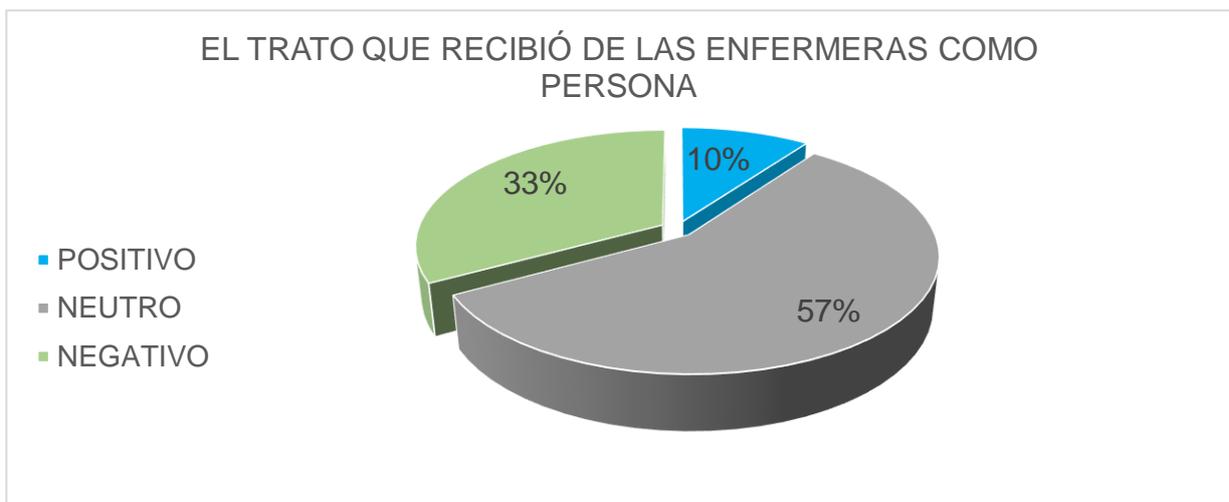


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: el 47% (14 pacientes) percibieron como poco satisfactoria la manera en que las enfermeras les brindaba información acerca de su situación y tratamiento, debido a que la información era deficiente, sin embargo, el 47% (14 pacientes) quedan medianamente satisfecha en la relación a la información recibida, mientras que el 6% (2 pacientes) consideran que la cantidad de información brindada les permitió conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad y tratamiento.

Gráfico 17: El trato que recibió de las enfermeras como persona

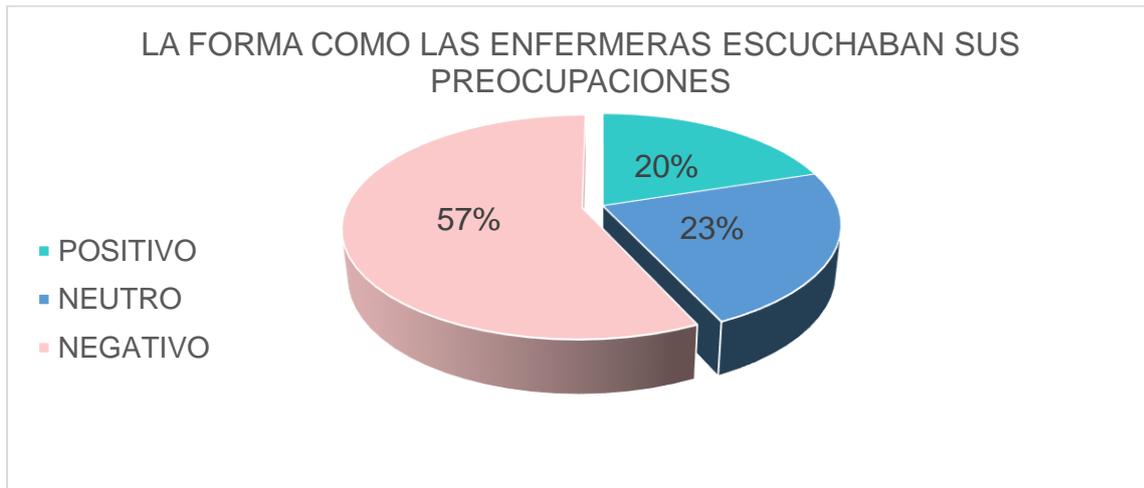


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 57% (17 pacientes) encuestados manifestó sentirse satisfecho con sus expectativas respecto al trato, el 33% (10 pacientes) lo calificó como poco o nada satisfactorio, y el 10% (3 pacientes) quedaron completamente satisfechos en relación al trato recibido por las enfermeras.

Gráfico 18: La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones

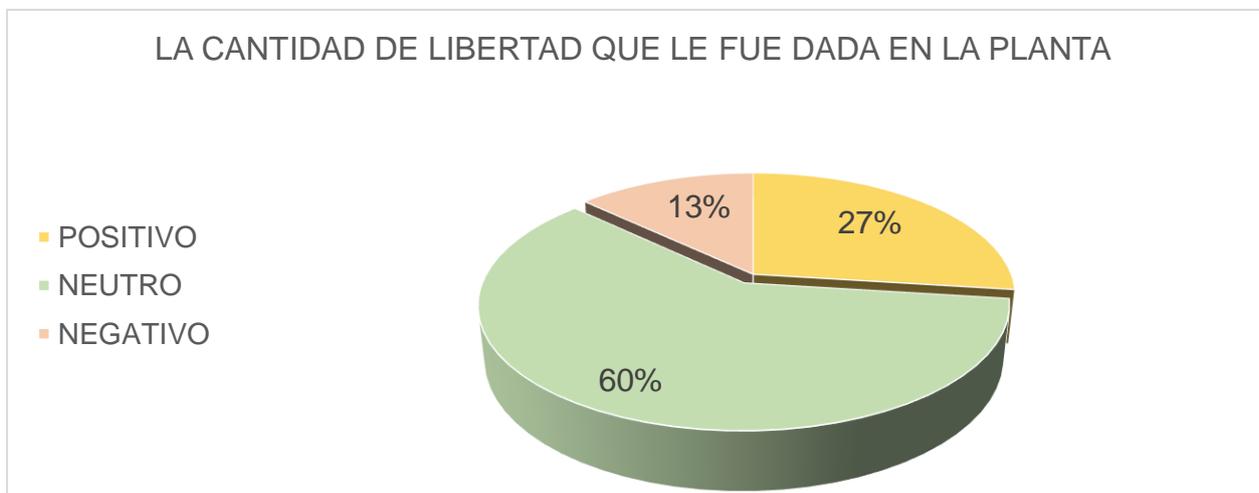


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 57% (17 pacientes) valoraron como negativo la forma en que las enfermeras escuchaban sus preocupaciones e interrogantes, es decir no se preocuparon por mantener un vínculo de interacción respecto al cuidado requerido, el 23% (7 pacientes) indicó sentirse bastante satisfecho con la forma en que las enfermeras escuchaban sus preocupaciones, mientras que el 20% (6 pacientes) se sintió completamente satisfechos.

Gráfico 19: La cantidad de libertad que le fue dada en la planta

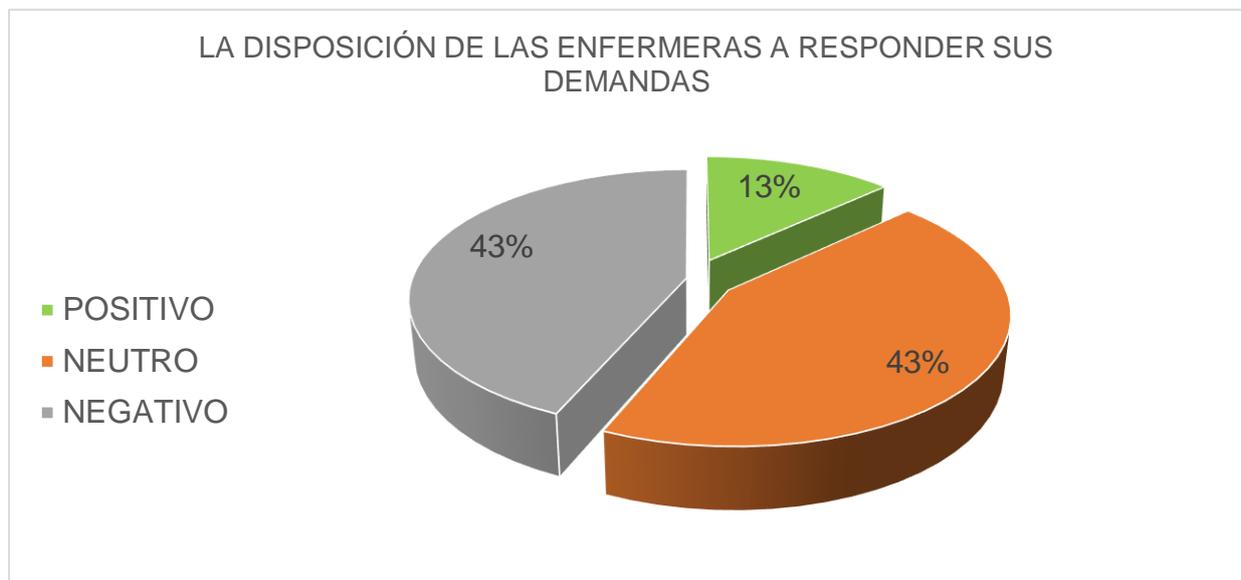


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Los datos muestran que el 60% (18 pacientes) encuestados refirió sentirse satisfecho en relación a la libertad que le fue dada en la planta, el 27% (8 pacientes) lo califico como positivo mientras que el 13% (4 pacientes) mostro un grado de insatisfacción.

Gráfico 20: La disposición de las enfermeras a responder sus demandas

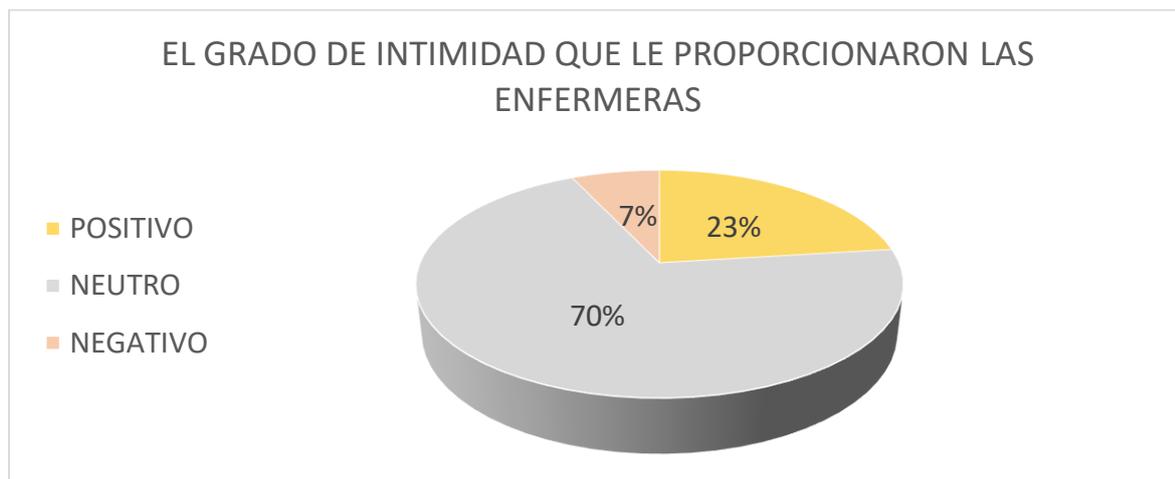


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: El 43% (13 pacientes) encuestados se sintieron califco como negativa la relación a la disposición de las enfermeras para acudir a su demanda cuando ellos solicitaban asistencia, esto tal vez sucedió debido a la cantidad de pacientes que deben atender no siendo abasto el número de enfermeras para la demanda del servicio, el 43% (13pacientes) lo califica como medianamente satisfactorio, y el 13% (4 pacientes) manifestaron insatisfacción ante la disposición de atención.

Gráfico 21: El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras

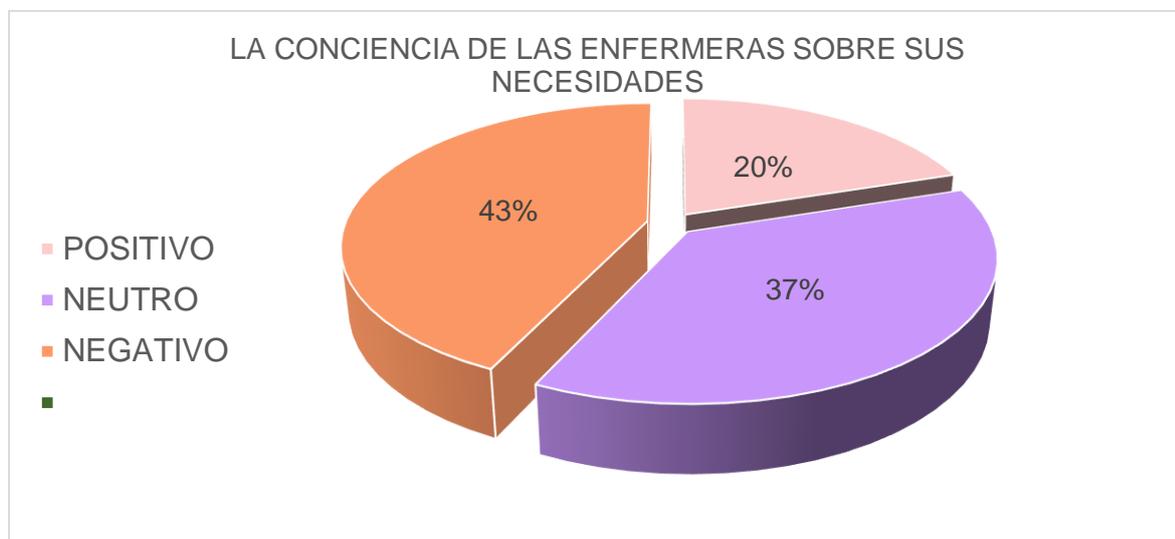


Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: los hallazgos reflejan que el 70% (21 pacientes) indicó sentirse satisfechos con la privacidad y el grado de confidencialidad que la enfermera les brindó en todos los aspectos de la práctica asistencial, mientras que el 23% manifestó que el grado de intimidad fue muy satisfactoria. Sin embargo, el 7% (2 pacientes) percibió sentirse vulnerable en relación al grado de intimidad brindado.

Gráfico 22: La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades



Fuente: Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) aplicado a los pacientes del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019.

Elaborado por investigadoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

Análisis: Según las encuestas realizadas basadas en la conciencia de las enfermeras sobre las necesidades de los pacientes el 43% (13 pacientes) encuestados calificaron al personal de enfermería como poco satisfactorio, seguido del 37% (11 pacientes) que lo percibieron como medianamente satisfactorio, y finalmente el 20% (6 pacientes) manifestó sentirse muy satisfecho.

4.2 Análisis e interpretación de datos

El personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera del Cantón Ventanas, en su mayoría presentan un nivel de Estrés Laboral Medio, que se desencadena debido al trabajo que desempeñan en cada una de sus áreas.

A través de las encuestas realizadas al personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera podemos deducir que:

- El Personal de Enfermería en su mayoría manifiestan que están siendo afectadas por el Estrés Laboral que se ocasiona en el área de trabajo, debido a la sobrecarga laboral, demanda de pacientes, la falta de personal para cubrir los turnos, interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas e incluso en algunas ocasiones el mal comportamiento de los pacientes que influyen para que aparezca el estrés laboral que repercute en la producción del personal de enfermería y por ende en la atención de calidad y calidez de los pacientes.

Estos hallazgos coinciden con varios estudios y autores citados, constatando que el Estrés Laboral es una condición inherente y es causado por diferentes estresores laborales y sus efectos son capaces de afectar a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a sus usuarios.

4.3 Conclusiones

Mediante la recopilación de datos por medio de las encuestas aplicada al personal de enfermería y pacientes se pudo llegar a las siguientes conclusiones.

- El personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera presenta un nivel de estrés Medio, esto se ve reflejado que presentan Agotamiento Emocional, Despersonalización, y un nivel Bajo de Realización Personal.

- Las Enfermeras y Auxiliares de enfermería que laboran en esta institución han sido afectadas por el estrés, cabe recalcar que, aunque el nivel de estrés encontrado en la investigación es Medio afecta indistintamente en las acciones laborales influyendo en las competencias profesionales que afectan las relaciones interpersonales enfermero/a - paciente, de esta manera se comprueba que el estrés si se relaciona de forma negativa y por lo tanto afecta negativamente a la calidad de atención que se brinda a los pacientes y familiares.

- Con respecto a la calidad de atención estudiada desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados se concluye que es Negativa ya que se sintieron poco satisfechos en relación al cuidado percibido por parte del Personal de Enfermería debido al poco tiempo que las enfermeras pasan con ellos, falta de respuesta oportuna ante una solicitud de ayuda, la falta de información que las enfermeras proporcionaban acerca de su situación y tratamiento era deficiente.

- Con el propósito de disminuir el nivel de estrés reflejado por el personal de enfermería fue necesario la elaboración de una propuesta de intervención

para contribuir y mejorar la calidad de atención que el personal de enfermería pueda brindar al usuario durante la estadía hospitalaria.

4.4 Recomendaciones

Después realizado este trabajo de investigación nos permitimos recomendar:

- Se recomienda al Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera” capacitar al personal de enfermería y realizar talleres con profesionales especializados en el desarrollo personal y profesional como son capacitaciones de relaciones humanas, elevación de autoestima y promover estímulos para el personal de enfermería. Esto ayuda a prevenir la presencia de estrés, actualiza los conocimientos del personal y ayuda a la motivación.
- Reducir los factores estresantes asociados al ámbito laboral, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre el personal de enfermería, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de atención al usuario.
- Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas al trabajo. Los horarios de los turnos rotativos deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana, tarde – noche y los días de descanso.
- Realizar una mejora en las condiciones de trabajo de su entorno y los aspectos demográficos que podrían afectar a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.

CAPITULO V

5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

5.1 Título de la Propuesta de Aplicación

GUIA BÁSICA DE MANEJO Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO JAIME ROLDÓS AGUILERA.

5.2 Antecedentes

El estrés laboral es una problemática que viene afectando al ámbito profesional desde años atrás debido a diversos factores estresantes, por lo que en la actualidad los diferentes establecimientos de salud empezaron a dar mayor importancia a la prevención y control del estrés en el ámbito laboral para mejorar la salud laboral, y de esta manera contribuir en su gran mayoría a superar el deterioro interpersonal y aumentar la calidad de atención brindada a los usuarios.

Mediante la presente investigación se logró analizar que las enfermeras sufren un nivel de estrés neutro y su relación con la calidad de atención es moderada.

Con esta propuesta se pretende que el personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera pueda manejar, prevenir y/o afrontar todo tipo de situación que genere el estrés en su rutina laboral diaria.

5.3 Justificación

El personal de enfermería se encuentra sometido diariamente a diferentes situaciones de estrés, que de una u otra manera afectan a su salud y a la calidad de atención que brindan.

La Guía Básica de manejo y prevención del estrés laboral tiene como fin proporcionar técnicas de relajación, estrategias de prevención y manejo eficaz del estrés en el lugar de trabajo.

Se aplicará al personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, para ayudar a disminuir el estrés laboral y aumentar la eficacia y eficiencia de los trabajadores y así lograr una atención con calidad y calidez que beneficie al paciente y familiar que acude a esta institución.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivos Generales

- Implementar una “Guía Básica de Manejo y Prevención del estrés laboral dirigida al personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera”, para controlar y disminuir los factores desencadenantes del estrés.

5.4.2 Objetivos específicos

- Detallar acciones para mejorar de manera efectiva el estrés laboral y la situación que atribuye al desarrollarla mediante la aplicación de actividades practica que tiene la guía.

- Socializar la Guía Básica de Manejo y Prevención del estrés laboral dirigida al personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, con la finalidad de proporcionar información sobre los factores de riesgo para mejorar la calidad de atención al usuario.

5.5 Aspectos Básicos de la Propuesta de la Aplicación

Institución Ejecutora: Hospital Jaime Roldós Aguilera.

Beneficiarios Directos: Personal de Enfermería (Licenciadas y Auxiliares de Enfermería).

Beneficiarios Indirectos: Pacientes y sus familiares que acuden a esta institución.

Ubicación de la Propuesta: Instalaciones del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera.

Responsables: Investigadoras Kimberly Contreras Rodriguez y Lilibeth Vélez Ulloa, la realización de dicha actividad se realizará con previa coordinación y aceptación de las autoridades del hospital.

Actividades: Consistirá en abordar el tema del Estrés Laboral y subtemas, como síntomas, factores de riesgos y técnicas de relajación para controlar y disminuir los factores desencadenantes del estrés.

5.5.1 Estructura general de la propuesta

Tabla 5: Estructura de la propuesta

N°	Actividad	Duración	Responsable	Objetivo
1	Brindar información sobre las consecuencias del estrés	15 a 30 minutos	Investigadoras	Explicar las consecuencias que causa el estrés
2	Importancia del reconocimiento de síntomas del estrés	15 a 30 minutos	Investigadoras	Resaltar la importancia de reconocer los síntomas del estrés
3	Identificación de los factores de riesgo	15 a 30 minutos	Investigadoras	Reconocer cuales son los factores de riesgo y de qué manera influye en el ámbito personal y laboral
4	Demostrar las técnicas de relajamiento al personal de enfermería	5 a 10 minutos	Investigadoras	Promover la práctica de las diferentes técnicas de relajación que existen para prevenir el estrés laboral

Tabla 6: Planificación de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular (Pausa Activa)

N°	Actividad	Duración	Responsable	Objetivo
1	Ejercicios de movilidad articular	5 a 10 minutos	Personal de Enfermería	Disminuir mediante las técnicas de relajación muscular los efectos causados por el estrés

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE TALLERES PARA LA APLICACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Tabla 7: Cronograma de aplicación de talleres

ACTIVIDAD	Tiempo estimado		MATERIAL
	Fecha	Tiempo	
Brindar información sobre las consecuencias del estrés	22-04-2019	15 a 30 minutos	Carteles didácticos, material de escritorio y afiches
Importancia del reconocimiento de síntomas del estrés	23-04-2019	15 a 30 minutos	Carteles didácticos, material de escritorio y afiches
Identificación de los factores de riesgo	24-04-2019	15 a 30 minutos	Carteles didácticos, material de escritorio y afiches
Demostrar las técnicas de relajamiento al personal de enfermería	25-04-2019	5 a 10 minutos	Carteles didácticos, afiches y equipos de relajación

Tabla 8: Cronograma de aplicación de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular (Pausa Activa)

ACTIVIDAD	Tiempo estimado		RECURSOS
	Fecha	Tiempo	
Ejercicios de Movilidad Articular	Todos los días	5 a 10 minutos	No se necesita recurso alguno para su ejecución.

5.5.2 Componentes

TALLER N° 1

Estrés y las consecuencias del estrés

El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, a una acumulación de sobre esfuerzo constante, una tensión emocional y/o intelectual fuerte, sin tiempo para nada.

Tipos de estrés:

Hay dos tipos de estrés:

- ❖ **Estrés agudo:** este estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Puede sentirlo cuando presiona los frenos, pelea con su pareja o esquía en una pendiente. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

- ❖ **Estrés crónico:** este es el estrés que dura por un periodo de tiempo prolongado. Usted puede tener estrés crónico si tiene problemas con el dinero, un matrimonio infeliz o problemas en el trabajo. Cualquier tipo de estrés que continua por semanas o meses es estrés crónico. Puede acostumbrarse al estrés crónico que no se dé cuenta que es un problema. Si no encuentra manera de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

Consecuencias del estrés

Algunas de las consecuencias del estrés son:

- Ansiedad
- Cansancio, agotamiento, pérdida de energía
- Dolor en la espalda
- Estreñimiento
- Depresión
- Dolores de cabeza
- Presión sanguínea alta
- Insomnio
- Sensación de “falta de aire”
- Caída de cabello
- Tensión en el cuello
- Malestar estomacal
- Subir o bajar de peso
- Cambios de humor
- Tomar más alcohol, tranquilizantes o otras drogas
- Fumar mas
- Disminución de la autoestima
- Problemas en sus relaciones con los demás o en el trabajo
- Problemas en diferentes áreas de la vida
- Dificultad para tomar decisiones
- Cambios en el estilo de vida, sin razón aparente
- Propensión a tener accidentes

La gripa, gastritis, colitis, úlceras, migraña, contracturas musculares, artritis, alergias, asma, diabetes mellitus, infartos, cáncer, etc., son algunas de las enfermedades que pueden estar relacionadas con el estrés.

TALLER N° 2

Reconocimiento de los síntomas del estrés e identificación de los factores de riesgo

El estrés se puede presentar en cualquier situación que se considere peligrosa y que no se puede resolver positivamente.

Síntomas del estrés:

El estrés se manifiesta de varias maneras y trae consigo consecuencias en el ámbito laboral, las consecuencias del estrés se pueden ubicar en tres categorías de síntomas: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Podemos sospechar que sufrimos de estrés laboral si tenemos algunos de los siguientes síntomas:

- ❖ **Síntomas Fisiológicos:** taquicardia, aumento de la tensión arterial, además de producir jaquecas e inducir ataques al corazón.
- ❖ **Síntomas Psicológicos:** el estrés laboral, entre otros aspectos, causan insatisfacción en el trabajo, apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, inseguridad, mal humor, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos e impaciencia.
- ❖ **Síntomas Conductuales:** estos síntomas se relacionan con la conducta, incluyen cambios en la producción, faltas de los empleados, así como también cambios en los hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco y alcohol, habla apresurado, agitación y trastornos del sueño.

Identificación de los factores de riesgo

Factores psicosociales

Desempeño profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Las responsabilidades y decisiones muy importantes
- Creatividad e iniciativa restringidas

Dirección:

- Las condiciones laborales inadecuadas
- Motivaciones deficientes
- Liderazgo inadecuado
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Remuneración no equitativa

Organización y función:

- La ambigüedad de roles
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad

Tareas y actividades:

- Cargas de trabajo excesiva
- Autonomía laboral deficiente
- Trabajo monótono o rutinario

Medio ambiente de trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- El ambiente laboral inadecuado

Jornada laboral:

- Jornadas de trabajo excesivas

Empresa y entorno social:

- Salario insuficiente

- Inseguridad en el trabajo
- Clima laboral

TALLER N° 3

Técnicas de relajación del Estrés Laboral

Las técnicas de relajación están especialmente indicadas en los trastornos de tipo psicopáticos y en todas aquellas alteraciones en que la ansiedad o angustia es la que provoca los desórdenes funcionales.

No se debe descuidar ningún recurso físico que pueda ayudar a mantener y remediar problemas de salud, por lo que criterios vertidos aseguran que un cuerpo y una mente sana mantienen una relación recíproca, en si se puede decir que mantener un adecuado sistema inmunológico, llevar una adecuada dieta saludable, un buen estado físico y estados emocionales positivos pueden estimular y fortalecer el organismo de las personas y así controlar de mejor manera el estrés dentro del ámbito laboral, lo que contribuye a mejoras relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Ejercicios de relajación:

1. Póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea
2. Tome una respiración profunda, sujétela y déjela ir (repita 3 veces), a medida que salga el aire sienta la presión saliendo
3. Relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente
4. Relaje sus ojos. Deje que la tensión fluya de alrededor de los músculos de sus ojos
5. Relaje su boca y quijada. Deje caer su quijada
6. Respire despacio. Sienta la tensión salir de su cara

7. Relaje su cuello y hombros. Sienta salir la tensión de su cuello y hombro
8. Relaje los músculos de sus pechos
9. Relaje los brazos, siéntalos descansar
10. Relaje sus manos
11. Relaje los músculos de su espalda y cadera
12. Relaje los músculos de los muslos y las pantorrillas
13. Relaje sus pies
14. Respire lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo
15. Siéntese y piense estar calmado y relajado
16. Espere unos minutos y abra sus ojos

Técnicas de control de las emociones

- **Racionalización de pensamientos:** La cual consiste en el desarrollo del pensamiento y la idea que nos provoca determinada emoción.
- **Encause positivo de las ideas:** cambios de pensamientos negativos a eventos positivos imaginables.
- **Técnicas de autocontrol anticipadas a través del espejo:** la cual consiste en la concientización y representación dramática de las emociones expresadas en determinados momentos.

TALLER N° 4

PAUSA ACTIVA

Ejercicios de Movilidad Articular

La movilidad articular es como la flexibilidad, una capacidad involutiva, que la vamos perdiendo con la edad el máximo recorrido de las articulaciones en

posiciones diversas, que le permiten al sujeto realizar acciones que requieren gran agilidad y destreza.

La importancia de este ejercicio es dar movilidad a aquellos miembros que están conformados por músculos, estructura ósea, ligamentos y tendones compensando la fatiga física permitiendo la elongación, la relajación de ciertos músculos y ciertas posiciones del cuerpo, ayudando al fortalecimiento articular.

Consiste en ejercicios de rotación de las articulaciones principales como cuello, hombros, cintura, cadera, rodillas y tobillos. Para cada parte del cuerpo se especifican los ejercicios a realizar, su objetivo es recuperar los rangos articulares perdidos, su trabajo consiste en dar movimiento de arriba hacia abajo, es decir del cuello a los tobillos.

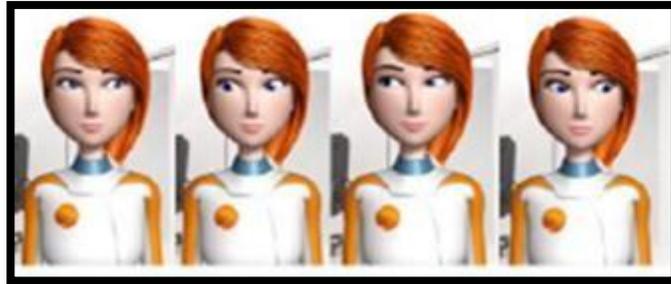
Los ejercicios de movilidad articular son orientados a realizar una ayuda de cambio fisiológico para conseguir retrasar la aparición de la fatiga por trabajos prolongados en la misma postura, produce relajación muscular y previene lesiones.

Ojos

Para mantener la vista en un buen estado, es importante ejercitar también los músculos que dan movimiento a los ojos, así generar relajamiento, para evitar que la tensión de estos músculos genere tensión en la esfera del ojo, y con ello, afectar la calidad de nuestra vista.

Sentarse en una posición cómoda, mantenga la cabeza inmóvil todo el tiempo, (solo va a mover la esfera del ojo), comienza a mover los ojos hacia arriba y abajo, como viendo hacia el techo y hacia el piso, repita entre 8 a 10 veces, luego, parpadee o cierre los ojos un momento, ahora de movimiento a sus ojos hacia su

lado derecho e izquierdo, alternando 8 a 10 veces, luego, parpadee de nuevo, o cierre los ojos un momento.



Ejercicio 3. Movilidad Articular – Ojos N°1

Cuello

Estos ejercicios ayudarán a estirar los músculos del cuello, zona donde se acumulan las tensiones físicas y mentales con mayor frecuencia. Las demasiadas horas delante de un computador, una postura incorrecta al escribir son algunas de las actividades cotidianas responsables del dolor del cuello, su objetivo es ejercitar los músculos del cuello utilizando las manos.

Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión. Sostenga durante 5 segundos y realícelo hacia el otro lado. Repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 4. Movilidad Articular – Cuello N°1

Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 5 segundos y descanse. Repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 5. Movilidad Articular – Cuello N°2

Hombros y brazos

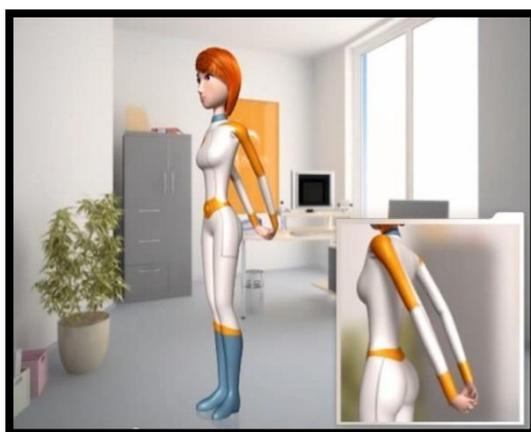
En la actividad laboral se acumula mucha fatiga en el musculo de los hombros que podría derivar en contracciones musculares, esta fatiga puede aparecer por la ejecución repetitiva de algunos movimientos, por asumir posturas prolongadas o incorrectas, por llevar un estilo de vida acelerado y lleno de estrés, es por eso que presentamos los ejercicios de movilización de hombros y brazos.

Eleve los hombros lo que más pueda hacia las orejas. Sostenga esta posición durante 5 segundos. Descanse y repítalo 3 veces más.



Ejercicio 6. Movilidad Articular - Hombros N°1

Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 5 segundos.



Ejercicio 7. Movilidad Articular - Hombros N°2

Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 5 segundos. Descanse y repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 8. Movilidad Articular - Brazos N°1

Lleve el brazo hacia el lado contrario y con la otra mano empújelo hacia el hombro, sostenga por 5 segundos y descanse. Repita el ejercicio con el otro brazo.



Ejercicio 9. Movilidad Articular - Brazos N°2

Coloque su mano izquierda detrás del cuello, después pase la mano derecha por encima de la cabeza tomando el codo del brazo izquierdo y trate de llevar su brazo izquierdo lo más bajo que pueda dé la espalda, sostenga por 5 segundos y descanse. Repita el ejercicio con el otro brazo.



Ejercicio 10. Movilidad Articular - Brazos N°3

Manos y dedos

Esta parte del cuerpo es la que más utilizamos durante el día en nuestras tareas cotidianas, es importante los ejercicios de estiramiento y calentamiento de los mismos en la jornada laboral, los movimientos suaves nos permitirán relajar las tensiones que se presentan por su constante actividad.

Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare y con la ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 5 segundos. Descanse y repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 11. Movilidad Articular - Manos N°1

Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con la ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 5 segundos. Descanse y repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 12. Movilidad Articular - Manos N°2

Estire el brazo hacia el frente y abra la mano estirando y separando los dedos, con la mano contraria lleve hacia abajo uno a uno cada dedo de la mano (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos. Repita el ejercicio con la otra mano.



Ejercicio 13. Movilidad Articular - Dedos N°1

Tronco y cadera

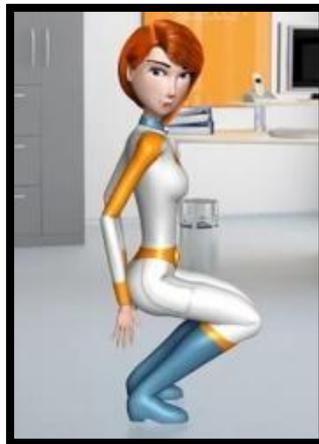
Al ser eje de nuestro cuerpo, aquí es donde se descargan todas nuestras fuerzas que nos permite mantener posturas y alcanzar movimientos, el permanecer sentado durante tiempos prolongados puede producir fatiga en los músculos de la cadera y disminuir el retorno venoso de las piernas ocasionando la sensación de adormecimiento, cansancio, calambres y dolor.

Sentado coloque las manos en la espalda, dirija los codos hacia atrás y extienda ligeramente el tronco. Sostenga esta posición durante 5 segundos, descanse y repita el ejercicio 3 veces.



Ejercicio 14. Movilidad Articular - Tronco N°1

Permanezca en una posición estable y segura, apoye sus pies uno separado del otro, mantener la espalda recta, para agacharse flexione las rodillas manteniendo la espalda en la misma postura inicial.



Ejercicio 15. Movilidad Articular - Cadera N°1

Piernas, rodillas y pies

Los ejercicios para piernas, rodillas y pies tienen como base la propia estabilidad, equilibrio y la fuerza de los músculos que rodean las articulaciones para mejorar su función de soporte y movimiento.

Mientras se realizan estos ejercicios, es importante respirar lenta y rítmicamente, exhalar cuando empieza el movimiento, inhalar cuando se vuelve al punto de partida

Lleve la rodilla derecha al pecho, manténgala por 5 segundos sostenida con la mano derecha y cambie de pierna. Repita 3 veces en cada lado.



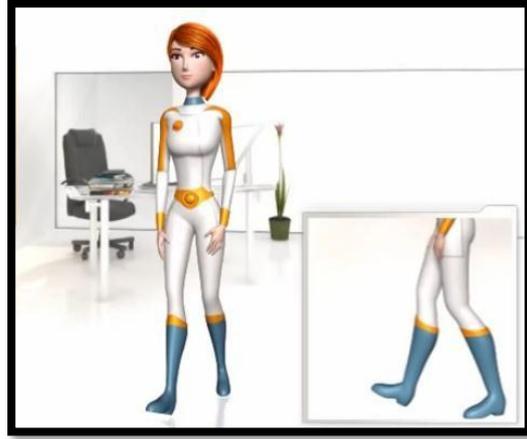
Ejercicio 16. Movilidad Articular - Piernas N°1

Extienda sus brazos hacia el frente, y flexione las piernas simulando que se sienta en el aire, mantenga esta posición durante 5 segundos. Repita el ejercicio 3 veces más.



Ejercicio 17. Movilidad Articular - Rodillas N°1

De pie, coloque una pierna hacia adelante y otra atrás, la de adelante completamente recta apoyando únicamente el talón durante 5 segundos y cambie de pierna. Repita 3 veces en cada lado.



Ejercicio 18. Movilidad Articular - Pies N°1

Tabla 9: Cronograma de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular

Turno	Cronograma de ejercicios de técnicas de Movilidad Articular						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana 7:00 – 7:10am	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie
Noche 19:00 – 19:10pm	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ojo • Cuello • Hombros y brazos • Manos y dedos • Tronco y cadera • Piernas rodillas y pie

5.6 Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación

Se espera que las enfermeras hayan adquirido los conocimientos y habilidades necesarias para el afrontamiento del estrés y la forma de prevenirlo para garantizar la calidad de atención, mejorar su desempeño y aumentar la satisfacción laboral.

Conjuntamente se espera contar con la colaboración de la institución acogedora para llevar nuestro plan de intervención para así poder aplicar los ejercicios de técnicas de relajación y que el personal de enfermería continúe realizándolos si fuese necesario.

Se espera que el personal de enfermería realice pausas activas como mínimo tres veces a la semana, su finalidad es fomentar el autocuidado en la jornada de trabajo.

5.6.1 Alcance de la alternativa

Reducir el estrés mediante la aplicación de la Guía básica de manejo y prevención del estrés para dar solución al problema y evitar que interfiera con la calidad de atención.

Esta propuesta también ayudara a generar el autocuidado, patrocinando mecanismos de participación y compromiso para la aplicación de las pausas activas destinadas a disminuir todo tipo de estresores que afectan en la vida laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, G., Martínez, G., & Estario, J. (2007). *Manual de Salud Pública*. Argentina : Brujas.
- Alés, M., Silva, L., Rodríguez, L., Ania, J., Clavijo, R., Junquera, C., . . . Martos, F. (2007). *Auxiliares de Enfermería de la Diputación de Granada*. España: MAD-Eduforma.
- Alvarez Lozano, I., & Gutierrez Zambrano, A. (s.f.). Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología de del hospital sagrado corazón de Jesús primer semestre 2018. *Tesis*. UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO, BABAHOYO.
- Amigo, I. (2012). *Manuel de la psicología en la salud*. Madrid : Piramide .
- Andres, Z. T. (2017). *Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un Hospital público* . Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15113/1/T-UCE-0007-ISIP0024-2018.pdf>
- Capurro, O. M. (2003). Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva. (*Tesis*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOVA, Cordova.
- Casas Hilari, M. (2006). *Combatir el estrés* (9 ed.). España: Oceano.
- Castillo, Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licon, S. (2013). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *rcientificas*, 35. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5333/4761>
- Cometto, M., Gómez, P., Marcon, G., Zarate, R., De Bartolí, S., & Falconí, C. (2011). *Enfermería y seguridad de los pacientes* . Whashington, D.C: Organización Panamericana de la Salud.
- Cortaza Ramírez , L., & Francisco Torres, M. D. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *Aladefe*, p.18. Obtenido de Enfermería 21: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
- Cortaza, L., & Torres, M. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *Aladefe*, p 1.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2013). *Estrés Laboral*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estrés%20laboral.pdf>
- Equipo Editorial . (2010). *Síndrome de Burnout*. España: Editorial Elearning, SL.
- Fardi, V. (23 de 03 de 2017). Estrés Laboral: Una realidad que puede mejorar. *EL UNIVERSO*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/03/23/nota/6104404/estres-laboral-realidad-que-puede-mejorar>

- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M., & Bustamante, S. (2006). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *ELSEVIER*, 2-3.
- Floría, P. M., González Ruiz, A., & González Maestre, D. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales: nivel básico*. Madrid: FC Editorial.
- Fuentes Rocañín, J. C. (2012). *Introducción a la Enfermería en Salud Mental*. España: Díaz de Santo.
- Gavilanes, P. (13 de 06 de 2016). Opciones para mitigar el Estrés Laboral. *EL COMERCIO*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/salud-mitigar-estres-laboral-ecuador.html>
- Gil. (2003). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE. *Revista Electronica Interaccion*, 23.
- González García, M. J. (2012). *Manejo del Estés*. Málaga: Innovación Y Cualificación .
- González Barón, M. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. España: ED. Médica Panamericana.
- Lenis Victoria, C. A. (2013). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Colombia.
- Lizararo Cruz, C. Y. (2002). *El arte y la ciencia del cuidado*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- López Montesinos, J. (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD DE MURCIA, Murcia. Obtenido de UNIVERSIDAD DE MURCIA: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matias Vicente, T. (2016). Factores de estrés laboral y consecuencias en la salud en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva. (*Tesis*). UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA FILIAL, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1370/T-TPLE-Tania%20Medalit%20Matias%20Vicente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nasser, N. M. (sf). Despersonalización y desrealización: cuando todo parece un sueño. *Psicología y Mente*, 3.
- Niven, N. (2009). *Psicología en enfermería*. México: El Manual Moderno.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Que es y como evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica .
- Paredes, S., & Centeno, N. (2011). ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA PERIODO ABRIL - OCTUBRE 2011. (*Tesis*). Universidad Nacional de Chimborazo, Robamba. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.
- Petracci. (2004). *CEDES*. Obtenido de <http://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/3884/1/SSPP200405.pdf>

- Preciado Serrano, M. D., Aldrete Rodriguez , M. G., Oramas Viera, A., & Santes Bastián, M. D. (2008). Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de máquina en la industria. *Infomed*, 1 .
- Quispe, J. R. (2013-2014). Efectos del Estrés Laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. (*Tesis*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Puyo, Ecuador . Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- Rostagno, H. F. (2014). El abc del estres Laboral. *Psicopedía.org*, 10.
- Sánchez Eligio, M. (08 de Junio de 2016). Quince consecuencias negativas del estrés laboral. *nuevatribuna.es*. Obtenido de <https://www.nuevatribuna.es/articulo/economia-social/quince-consecuencias-negativas-estres-laboral/20160608165521129105.html>
- Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gomes. (9 de 04 de 2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Scielo*, 455. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437
- Sarango Díaz, L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO. (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Ambato, Ecuador. Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Sauñe, W., Bendezú, C., & Oscco, O. (2012). CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PÚBLICO PERUANO. *Revista Medica PANACEA*, 91 - 94.
- Stavroula , L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La Organización del estrés y el trabajo . *Organizacion Mundial de la Salud*, 3.
- Velásquez Caizaluisa, F. D., & Villavicencio Chavez, D. A. (10 de 2016). Nivel de Estres Laboral en profesionales de la Salud y su relacion en el desempeño laboral. (*Tesis*). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL, QUITO. Obtenido de UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR.
- Zarate, R. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Scielo*.

ANEXOS

ANEXOS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019

Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Como se relaciona el Estrés Laboral en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, octubre 2018 – abril 2019?	. Determinar el nivel Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, octubre 2018 – abril 2019	El estrés laboral se relaciona negativamente en la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	
¿Cómo identificar el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018 – Abril 2019?	Identificar el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de enfermería a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout.	
¿Cómo evaluar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera desde la perspectiva del paciente?	Evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería que labora en el hospital básico “Jaime Roldós Aguilera” mediante la aplicación del cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería) a los pacientes.	



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Respetado(a) participante:

A continuación, encontrará la información relacionada con el proyecto de investigación **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019**, proyecto para el cual esperamos contar con su participación.

El objetivo de este proyecto es Determinar el nivel de Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera, el cuestionario **“Maslach Burnout Inventory”** se desarrolla como requisito para que las investigadoras **CONTRERAS RODRÍGUEZ KIMBERLY YURLENDY y VÉLEZ ULLOA SOLANGE LILIBETH**, obtengan el título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Con el estudio se busca contribuir a la profesión de Enfermería, puesto que al identificar el nivel de estrés que presenta el personal de Enfermería se pueden mejorar tales particularidades y también poder ofrecer a la comunidad mejores servicios de salud. Para ello, se espera que usted participe en esta investigación respondiendo en un tiempo no mayor a 15 minutos las preguntas que encontrará en el cuestionario adjunto. Estas preguntas están elaboradas para poder valorar su agotamiento emocional, su despersonalización, y su realización personal, y así a su vez poder valorar su nivel de Estrés.

Es importante que comprenda que el hecho de responder este cuestionario no implica ningún riesgo para usted.

Los resultados de esta investigación se consignarán en el documento de tesis que están desarrollando las investigadoras y en los artículos que se publiquen en revistas sobre el tema. Es necesario aclarar que ni Usted ni el investigador recibirán dinero por la realización de este estudio. Si Usted acepta participar en este proyecto, se le agradece diligenciar los siguientes datos:

Lugar y Fecha:

Declaro que se me ha informado que participar en esta investigación no me representará inconvenientes, molestias, ni beneficios lucrativos.

Nombre del participante: _____

Identificación: _____

FIRMA

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

MARQUE CON UNA CRUZ (X) LA RESPUESTA QUE CREA OPORTUNA.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de Estrés	Nunca.	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de Estrés	Nunca	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Respetado(a) participante:

A continuación, encontrará la información relacionada con el proyecto de investigación **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO “JAIME ROLDOS AGUILERA”, OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019**, proyecto para el cual esperamos contar con su participación. El objetivo de este proyecto Determinar el nivel de Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera. Cuestionario CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) Versión en castellano del NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales) y se desarrolla como requisito para que las investigadoras **CONTRERAS RODRÍGUEZ KIMBERLY YURLENDY y VÉLEZ ULLOA SOLANGE LILIBETH**, obtengan el título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Con el estudio se busca contribuir a la profesión de Enfermería, puesto que al identificar los aspectos que afectan la calidad del cuidado desde el servicio prestado por el personal de Enfermería se pueden mejorar tales particularidades y ofrecer a la comunidad mejores servicios de salud.

Para ello, se espera que usted participe en esta investigación respondiendo en un tiempo no mayor a 15 minutos las preguntas que encontrará en el cuestionario adjunto. Estas preguntas tienen que ver con la manera en que usted percibe la calidad del cuidado recibido por el personal de Enfermería.

Es importante que comprenda que el hecho de responder este cuestionario no implica ningún riesgo para usted.

Los resultados de esta investigación se consignarán en el documento de tesis que están desarrollando las investigadoras y en los artículos que se publiquen en revistas sobre el tema.

Es necesario aclarar que ni Usted ni el investigador recibirán dinero por la realización de este estudio. Si Usted acepta participar en este proyecto, se le agradece diligenciar los siguientes datos:

Lugar y Fecha:

Declaro que se me ha informado que participar en esta investigación no me representará inconvenientes, molestias, ni beneficios lucrativos.

Nombre del participante: _____

Identificación: _____

FIRMA

CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería)

MARQUE CON UNA CRUZ (X) LA RESPUESTA QUE CREA OPORTUNA.

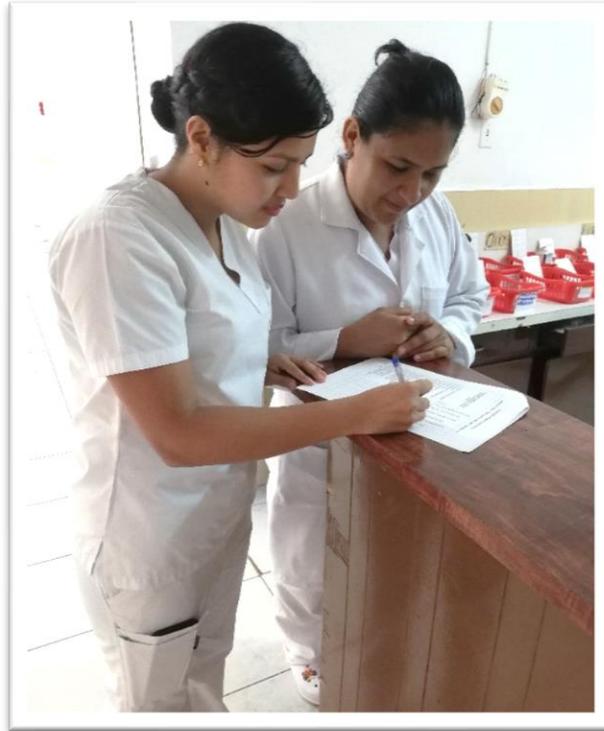
Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
1. La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.	1	2	3	4	5
2. La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5
3. Había siempre una enfermera cerca si la necesitaba.	1	2	3	4	5
4. El número de enfermeras que conocían su cuidado	1	2	3	4	5
5. La rapidez con la que acudían cuando llamaban.	1	2	3	4	5
6. La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa	1	2	3	4	5
7. La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.	1	2	3	4	5
8. La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraban bien.	1	2	3	4	5
9. La amabilidad de las enfermeras	1	2	3	4	5
10. La manera en que las enfermeras le explican las cosas.	1	2	3	4	5
11. La forma en que las enfermeras informaban a su familia.	1	2	3	4	5
12. El modo de hacer su trabajo las enfermeras.	1	2	3	4	5

CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería)

MARQUE CON UNA CRUZ (X) LA RESPUESTA QUE CREA OPORTUNA.

Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
13. El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento.	1	2	3	4	5
14. El trato que recibió de las enfermeras como persona.	1	2	3	4	5
15. La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones	1	2	3	4	5
16. la cantidad de libertad que le fue dada en la planta.	1	2	3	4	5
17. la disposición de las enfermeras a responder sus demandas.	1	2	3	4	5
18. El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras	1	2	3	4	5
19. La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades.	1	2	3	4	5

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE ENFERMERÍA



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez

ENCUESTAS REALIZADAS A PACIENTES



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



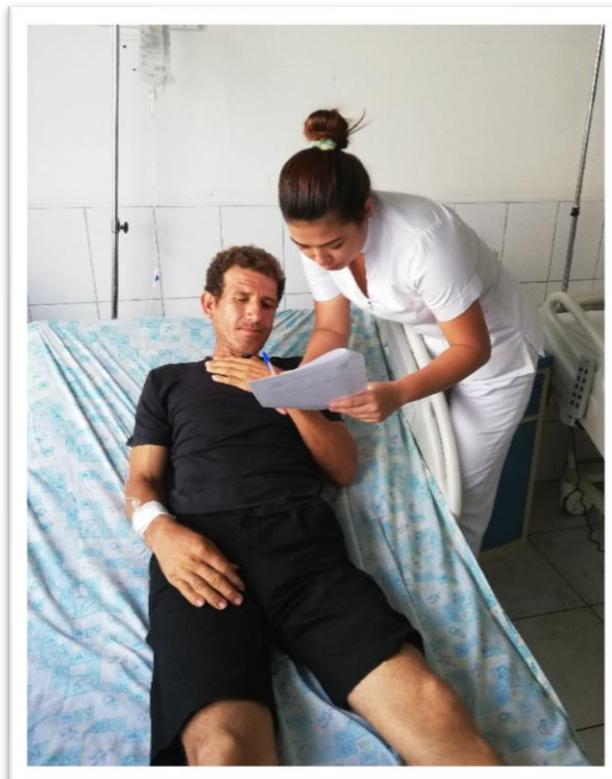
Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



Fuente: Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera

Autoras: Kimberly Contreras y Lilibeth Vélez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad Ciencias la de Salud
Escuela de Salud y Bienestar
Carrea de Enfermería



Ventanas, 11 de Enero del 2019

Dr. Ricardo Lindao
DIRECTOR DISTRITAL
DISTRITO 12D04 VENTANAS- QUINSALOMA
 En su Despacho

De nuestras consideraciones:

Reciba cordiales y afectuosos saludos, y a la misma vez felicitarlo por su acertada labor en bien de la comunidad.

Por medio de este presente, nosotras Kimberly Yurlendy Contreras Rodriguez con CI:1207009695 y Vélez Ulloa Solange Lilibeth con CI: 0954005047 egresadas de la carrera de Enfermería que nos encontramos en el Proceso de Titulación Periodo Octubre 2018 - Abril 2019, nos dirigimos a usted de la manera más comedida para solicitarle autorice a quien corresponda el ingreso al Hospital Jaime Roldós Aguilera para recabar información en esta institución la misma que contribuirá en la elaboración del Proyecto de Investigación con el tema: "Estrés laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Octubre 2018- Abril 2019".

Agradeciendo la gentil colaboración, nos suscribimos de usted, no sin antes expresar nuestros sentimientos de consideración y alta estima.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA	
SECRETARÍA GENERAL	
DIRECCIÓN DISTRITAL VENTANAS-QUINSALOMA-VENTANAS-SALUD	
RECIBIDO	
Fecha:	11 ENE 2019 Hora: 14h32
Nombre:	Carlos Blorán
Anexos:	S/A.

Kimberly Contreras R.
 Estudiante Egresada

Lilibeth Vélez Ulloa
 Estudiante Egresada

REG. MSP. 0928988963
 MEDICO DE ATENCION
 Dr. Ronny Ramos Garcia





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN**



Babahoyo, 11 de Diciembre del 2018

Dra. Alina Izquierdo Cirer, MSc.
**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, nosotras, **KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ**, con cédula de ciudadanía **1207009695** y **SOLANGE LILIBETH VÉLEZ ULLOA**, con cédula de ciudadanía **0954005047**, egresado(a) de la Carrera de **ENFERMERÍA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, me dirijo a usted de la manera más comedida para hacerle la entrega de tema o perfil del proyecto: **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO "JAIME ROLDOS AGUILERA"**, **OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019** el mismo que fue aprobado por el Docente Tutor: **BETTHY NARCISA MAZACÓN ROCA Msc.**

Esperando que mi petición tenga una acogida favorable, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente

Kimberly Contreras R.
C.I 1207009695

Atentamente

Solange Vélez Ulloa
C.I 0954005047

12-12-18
Reab100
AAA
10:36



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA
UNIDAD DE TITULACIÓN



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **BETTHY NARCISA MAZACÓN ROCA**, en calidad de Tutor del Perfil o Tema del Proyecto de investigación (Primera Etapa): **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO "JAIME ROLDOS AGUILERA", OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019**, elaborado por las estudiantes: **KIMBERLY CONTRERAS RODRIGUEZ** y **SOLANGE VÉLEZ ULLOA** de la Carrera de Enfermería de la Escuela de salud y bienestar en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y en el campo epistemológico, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo investigativo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación determinado por la Universidad Técnica de Babahoyo.

En la ciudad de Babahoyo a los 10 días del mes de diciembre del año 2018

Firma del Docente -Tutor
Betty Narcisa Mazacón Roca
CI: 1201485628



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (CIDE)

RUBRICA PARA EVALUAR PERFILES DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO "JAIME ROLDOS AGUILERA", OCTUBRE 2018 – ABRIL 2019

NOMBRE DE LOS PROponentES: KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ Y SOLANGE LILIBETH VÉLEZ ULLOA

No	Criterios de evaluación	NIVEL DE DOMINIO				Puntos
		Competente 4	Satisfactorio 3	Básico 2	Insuficiente 1	
1	Idea o tema de Investigación	El tema de investigación es relevante y pertinente a perfil de la carrera. En su formulación refleja la ejecución de un proceso de investigación y establece la relación de al menos dos variables.	El tema de investigación es relevante y pertinente al perfil de la carrera. Pero en su formulación no refleja la ejecución de un proceso de investigación y establece la relación de al menos dos variables.	El tema de investigación no es relevante, pero si es pertinente al perfil de la carrera.	El tema de investigación no es relevante y no responde al perfil de la carrera.	4
2	Planteamiento del problema (Descripción breve del hecho problemático	Planteamiento del problema contiene una descripción breve y clara del hecho problemático y cuenta con la delimitación del tema, así como del problema de forma clara, pero no precisa.	El proyecto cuenta con la delimitación del tema, así como el planteamiento del problema de forma clara, pero no precisa.	El proyecto solo cuenta con la delimitación del tema o el planteamiento del problema de forma clara y precisa.	El proyecto no cuenta con delimitación del tema ni planteamiento del problema.	4
3	Problema (General)	Desarrolla interrogantes que se derivan de la justificación y planteamiento del problema que darán solución a la investigación y que estén estrechamente relacionados con su hipótesis	Desarrolla interrogantes que no se derivan de la justificación y planteamiento del problema pero que darán solución a la investigación y que estén estrechamente relacionados con su hipótesis.	Desarrolla interrogantes que se derivan de la justificación y planteamiento del problema que darán solución a la investigación pero no están relacionados con su hipótesis.	Las interrogantes propuestas no se relacionan con la investigación.	4
4	Objetivo (General)	Los objetivos son claros y precisos, permiten saber hacia donde se dirige y lo que se espera de la investigación. Son posibles de cumplir, medir y evaluar.	Se definen los objetivos y permiten de alguna manera saber hacia donde se dirige la investigación, aunque son difíciles de medir y evaluar	Se establecen objetivos para la investigación, pero no permiten determinar si los resultados son medibles y si responden a las necesidades planteadas	Se establecen de alguna manera los objetivos, pero no son claros, no es posible medirlos o evaluarlos.	4
5	Justificación.	Se explica las razones por las que se hará la investigación y el contenido a desarrollar.	Se explica las razones por las que se hará la investigación, sin el contenido a desarrollar.	Se explica las razones por las que se hará la investigación limitadamente, sin el contenido a desarrollar.	Se omite la explicación de las razones por las que se hará la investigación y el contenido a desarrollar.	4



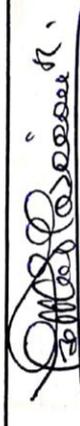
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (CIDE)



RUBRICA PARA EVALUAR PERFILES DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

6	Marco teórico preliminar (Esquema de contenidos).	Determina con claridad todas las dimensiones y categorías de las variables del problema de investigación, de manera ordenada.	Determina con claridad todas las dimensiones y categorías de las variables del problema de investigación, sin ningún orden.	Las categorías determinadas están relacionadas con el problema de investigación, pero son insuficientes.	Las categorías determinadas no son pertinentes al problema de estudio	4
7	Hipótesis (General).	La hipótesis tiene relación con el problema y con el objetivo	La hipótesis se relaciona con los problemas, pero no con el objetivo	La hipótesis se relaciona con el problema, pero no da respuesta al mismo.	La hipótesis no tiene relación ni con el problema ni con el objetivo	4
8	Tipo de investigación.	Tiene relación con el propósito de la investigación y se justifica su aplicación.	Tiene relación con el propósito de la investigación, pero no se justifica su aplicación.	Explica las razones de su aplicación, pero no es pertinente al propósito de la investigación	No corresponde al propósito de la investigación.	4
9	Metodología.	Define la población, muestra (si corresponde), métodos, técnicas e instrumentos de investigación; y, además, describe en que consistió cada uno de sus pasos de manera breve para constituir este proyecto.	Solo define la población, muestra si corresponde, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	Describe en que consistieron algunos de los pasos empleados de manera breve para constituir este proyecto.	Carece de metodología.	4
10	Referencias Bibliográficas.	Presente una lista de referencias bibliográficas completa, considerando las normas propuestas (APA, Vancouver)	Presente una lista de referencias bibliográficas incompleta, considerando las normas propuestas (APA, Vancouver)	Presente una lista de referencias bibliográficas completa, sin observar ninguna norma	La lista de referencias bibliográficas, no corresponde, y no se observa ninguna norma.	3
TOTAL						34
PROMEDIO PONDERADO					40 = 10 / 28 = 7 Mínimo	10

OBSERVACIONES:

	11 de Diciembre 2018.
Nombre y Firma del Docente Evaluador	Fecha de Revisión
	
Fecha y Firma de Recepción	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **LCDA. BETTHY NARCISA MAZACON ROCA** en calidad de Tutor del Perfil o Tema del Proyecto de investigación (Segunda Etapa): **"ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA, OCTUBRE 2018 - ABRIL 2019"**, elaborado por los estudiantes **KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ Y SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA** de la Carrera de Enfermería de la Escuela de Enfermería en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y en el campo epistemológico, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo investigativo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación determinado por la Universidad Técnica de Babahoyo.

En la ciudad de Babahoyo a los 16 días del mes de Enero del año 2019

Firma del Docente -Tutor
Lcda. Betty Narcisca Mazacón Roca, PHD.
CI:1201485628

16/01/19
11:35
Marta Lopez



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA
UNIDAD DE TITULACIÓN**



Babahoyo, 16 de Enero del 2019

Dra. Alina Izquierdo Cirer, MSc.
**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, nosotras, **CONTRERAS RODRIGUEZ KIMBERLY YURLENDY**, con cédula de ciudadanía **1207009695** y **VELEZ ULLOA SOLANGE LILIBETH**, con cédula de ciudadanía **0954005047**, egresado(a) de la Carrera de **ENFERMERIA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, me dirijo a usted de la manera más comedida para hacerle la entrega de la segunda etapa del proyecto de investigación con el tema: **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA”**, el mismo que fue aprobado por el Docente Tutor: **LCDA. BETTHY MAZACON ROCA, PHD.**

Esperando que mi petición tenga una acogida favorable, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente

**Kimberly Contreras R.
C.I 12057009695**

Atentamente

**Lilibeth Vélez U
C.I 0954005047**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA
UNIDAD DE TITULACIÓN**



Babahoyo, 11 de Abril del 2019

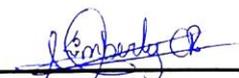
Dra. Alina Izquierdo Cirer, MSc.
**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, nosotras, **CONTRERAS RODRIGUEZ KIMBERLY YURLENDY**, con cédula de ciudadanía **1207009695** y **VELEZ ULLOA SOLANGE LILIBETH**, con cédula de ciudadanía **0954005047**, egresado (a) de la Escuela Salud y Bienestar de la carrera de **ENFERMERIA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud de Universidad Técnica de Babahoyo, me dirijo a usted de la manera más comedida posible para realizar la entrega de los tres anillados requeridos del Informe Final del Proyecto de Investigación (tercera etapa), tema: **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA”**, para que pueda ser evaluado por el Jurado asignado por el Consejo Directivo.

Saludos cordiales, quedamos de usted muy agradecidas.

Atentamente



Kimberly Contreras R.
C.I 1205464389

Atentamente



Lilibeth Vélez U
C.I 0954005047

*Recibido
Vélez Cirer
Alina
11/4/2019*



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN



Ventanas, 22 de Febrero del 2019

CARTA DE COMPROMISO

Yo, **SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA** portadora de la CI: 0954005047, egresada de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Salud y Bienestar, me **COMPROMETO** a entregar una copia del trabajo final para archivo y seguimiento del establecimiento de salud y la coordinación zonal correspondiente.

Atentamente,

SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA

CI 0954005047

*Recibido.
28/02/19
13:55
D2 Hump M/200*

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	
SECRETARÍA GENERAL	
DIRECCIÓN DISTRITAL 12004 - QUINSHOLMA - VENTANAS - SALUD	
RECIBIDO	
Fecha: 22 FEB 2019	Hora: 12h14
Nombre: Carlos Coron	
Anexos:	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN



Ventanas, 22 de Febrero del 2019

CARTA DE COMPROMISO

Yo, **KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ** portadora de la CI: 1207009695, egresada de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Salud y Bienestar, me **COMPROMETO** a entregar una copia del trabajo final para archivo y seguimiento del establecimiento de salud y la coordinación zonal correspondiente.

Atentamente,

KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ

CI:1207009695

*Del
28/02/19
13:55
P2 Mayo 2000*

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	
SECRETARÍA GENERAL	
DIRECCIÓN DISTRITAL 12004 - QUINSALOMA - VENTANAS - SALUD	
RECIBIDO	
Fecha	22 FEB 2019 Hora: <i>12h15</i>
Nombre:	<i>Carlos Moran</i>
Anexos:	<i>5A.</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN



Ventanas, 22 de Febrero del 2019

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

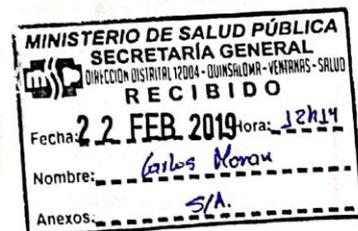
Yo, **SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA** portadora de la CI: 0954005047, egresada de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Salud y Bienestar, me comprometo a guardar total CONFIDENCIALIDAD de los datos que me han sido facilitados por el establecimiento, sin perjuicio de la defunción de los resultados a los cuales se va a llegar mediante la investigación realizada.

Atentamente,

SOLANGE LILIBETH VELEZ ULLOA

CI 0954005047

Rdo
22/02/19
13:55
Dr. Hugo Linao





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
UNIDAD DE TITULACIÓN



Ventanas, 22 de Febrero del 2019

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ** portadora de la CI: 1207009695, egresada de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Salud y Bienestar, me comprometo a guardar total CONFIDENCIALIDAD de los datos que me han sido facilitados por el establecimiento, sin perjuicio de la defunción de los resultados a los cuales se va a llegar mediante la investigación realizada.

Atentamente,

KIMBERLY YURLENDY CONTRERAS RODRIGUEZ

CI:1207009695

*pl
Feb.
22/02/19
13:55
Dr. My M'co.*

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	
SECRETARÍA GENERAL	
DIRECCIÓN DISTRITAL 12004 - QUINSALOMA - VENTANAS - SALUD	
RECIBIDO	
Fecha	22 FEB 2019 Hora 17:15
Nombre:	Carlos Moran
Anexos:	S/A.