



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

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO ENFERMERÍA**

TEMA:

CARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA,
PERIODO OCTUBRE 2019- MARZO 2020

AUTORES:

FERNANDO ALEXANDER CASTRO CARVAJAL

KEVIN LEONEL CHANTONG CABRERA

TUTORA:

LCDA. CAMINO BRAVO IVONNE ARACELY.MSC

Babahoyo - Los Ríos – Ecuador

2020

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
TEMA	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I	¡Error! Marcador no definido.
1 PROBLEMA	1
1.1 Marco Contextual	1
1.1.1 Contexto Internacional	1
1.1.2 Contexto Nacional	2
1.1.3 Contexto Regional	3
1.1.4 Contexto Local e institucional	4
1.2 Situación problemática	5
1.3 Planteamiento del Problema	6
1.3.1 Problema General	7
1.3.2 Problemas Derivados	7
1.4 Delimitación de la Investigación	7
1.5 Justificación	8
1.6 Objetivos	9
1.6.1 Objetivo General	9
1.6.2 Objetivos Específicos	9

2	MARCO TEÓRICO	10
2.1	Marco teórico	10
2.1.1	Marco conceptual	29
2.1.2	Antecedentes investigativos	31
2.2	Hipótesis	36
2.2.1	Hipótesis general.....	36
2.3	Variables	36
2.3.1	Variables Independientes	36
2.3.2	Variables Dependientes	36
2.3.3	Operacionalización de las variables	37
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1	Método de investigación	41
3.2	Modalidad de investigación	41
3.3	Tipo de Investigación	41
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de la Información	42
3.4.1	Técnicas	42
3.4.2	Instrumentos.....	42
3.5	Población y Muestra de Investigación	42
3.5.1	Población.....	42
3.5.2	Muestra	43
3.6	Cronograma del Proyecto	44

3.7 Recursos	45
3.7.1 Recursos humanos	45
3.7.2 Recursos económicos	45
3.8 Plan de tabulación y análisis	46
3.8.1 Base de datos	46
3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos.....	46
4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1 Resultados obtenidos de la investigación	48
4.2 Análisis e interpretación de datos	68
4.3 Conclusiones	70
4.4 Recomendaciones	72
5 PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	73
5.1 Título de la Propuesta de Aplicación	73
5.2 Antecedentes	73
5.3 Justificación	74
5.4 Objetivos	75
5.4.1 Objetivos generales.....	75
5.4.2 Objetivos específicos.....	75
5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación	76
5.5.1 Estructura general de la propuesta	76
5.5.2 Componentes	80

5.6 Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación 81

5.6.1 Alcance de la alternativa 81

ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de la variable Carga Laboral	37
Cuadro 2 Operacionalización de la variable Calidad de vida	39
Cuadro 3 Población de la investigación	43
Cuadro 4 Cronograma de trabajo.....	44
Cuadro 5 Recursos Humanos	45
Cuadro 6 Recurso Económicos.....	45
Cuadro 7 Mando Integral para disminuir la carga laboral.....	77
Cuadro 8 Componentes de la propuesta.....	80

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Edad	48
Tabla 2 Sexo.....	49
Tabla 3 Años laborando.....	50
Tabla 4 Situación Contractual.....	51
Tabla 5 Protocolos institucionales	52
Tabla 6 Medidas de confort al paciente	53
Tabla 7 Curación de heridas.....	54
Tabla 8 Administración de medicación	55
Tabla 9 Distribución de turnos	56
Tabla 10 Sobrecarga de trabajo	57

Tabla 11 Nivel de sobrecarga de trabajo	58
Tabla 12 Nivel de adaptación al ambiente laboral	59
Tabla 13 Recursos materiales	60
Tabla 14 Relaciones interpersonales.....	61
Tabla 15 <i>Resultados del test de CVP</i>	62
Tabla 16 <i>Dimensión de Recursos Organizacionales</i>	64
Tabla 17 <i>Dimensión de Recursos Psicológicos</i>	65
Tabla 18 <i>Dimensión Demanda de Trabajo</i>	65
Tabla 19 <i>Dimensión de Calidad de Vida Profesional</i>	66

ÍNDICE GRÁFICOS O FIGURAS

Gráfico 1 Edad	48
Gráfico 2 Sexo	49
Gráfico 3 Años laborando	50
Gráfico 4 Situación contractual	51
Gráfico 5 Protocolos institucionales	52
Gráfico 6 Medidas de confort	53
Gráfico 7 Curación de heridas.....	54
Gráfico 8 Administración de documentos.....	55
Gráfico 9 Distribución de turnos	56
Gráfico 10 Sobrecarga de trabajo	57

Gráfico 11 Nivel de sobrecarga de trabajo	58
Gráfico 12 Nivel de adaptación al ambiente laboral	59
Gráfico 13 Recursos materiales	60
Gráfico 14 Relaciones interpersonales	61
Gráfico 15 Porcentaje de participación de las dimensiones aplicadas en el test de CVP	66

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mis hermanos los cuales son un pilar fundamental en mi vida por su apoyo incondicional, a mi esposa Paula Fuertes e hija Ammy Castro que son el motivo para ser alguien mejor cada día, las amo tanto. A mis amigos, Giordann Mera, Iván Segovia y Kevin Chantong los cuales formaron una parte fundamental en este logro tan anhelado.

Fernando Alexander Castro Carvajal

A mi abuelo quien siempre creyó en mí y estaba seguro de que sería un profesional, puesto que, con toda su sabiduría, un día me dijo lucha por tus sueños, serás muy grande en la vida, palabras claves que marcaron mi forma de ser, fuiste una de las motivaciones más grandes para concluir mi carrera universitaria.

Kevin Leonel Chantong Cabrera

AGRADECIMIENTO

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mis padres y hermanos que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi esposa e hija que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojalá algún día yo me convierta en su fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

Sin olvidarme de mi tutora Lcda. Ivonne Camino Bravo la cual con su esfuerzo y dedicación formó parte de este proceso llegando a un fin, de una manera excelente y a mi querida UTB por permitirme formarme como profesional.

Fernando Alexander Castro Carvajal

Sinceramente no existen palabras exactas para agradecer y expresar como me siento en este momento, pero comencare primeramente con Dios por ser mi guía espiritual, a mis padres que son los promotores y pilares esenciales en mi vida, por sus esfuerzos impresionantes y su amor que es para mí invaluable.

A mis hermanas y amigos en especial a mi compañero de tesis que siempre me acompañó fielmente hasta el final de este proceso y sus palabras fueron de aliento en el transcurso de mi carrera universitaria

Kevin Leonel Chantong Cabrera

TEMA

CARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA, PERIODO OCTUBRE 2019- MARZO 2020

RESUMEN

El presente estudio investigativo ha sido realizado en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, el tema central de análisis se enfoca en la carga laboral que tienen los profesionales de enfermería y como este aspecto se convierte en determinante para la calidad de vida que estos presentan. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente para diseñar una propuesta de solución que mitigue o erradique la situación problemática presentada. El estudio tiene enfoque cualitativo y cuantitativo en virtud de las características de las variables de investigación, los datos han sido obtenidos a través de la implementación de técnicas investigativas las cuales son: encuesta y test de CVP aplicadas a los y las enfermeras de la institución en donde se analiza y desarrolla el tema. Los resultados evidencian que un gran porcentaje del personal de enfermería manifiesta tiene una percepción de calidad de vida la cual no se encuentra en niveles óptimos; existen varias razones para este acontecimiento entre los cuales se encuentran: exceso de carga laboral, falta de incentivos (no monetarios), aspectos ergonómicos en el sitio de trabajo y deciente motivación por parte de la dirección administrativa. La investigación concluye manifestando que uno de los factores determinantes para que exista sobrecarga laboral es la no implementación de un análisis situacional que verifique las actividades que tiene a cargo cada profesional de enfermería en el área que se desenvuelve.

Palabras claves: Carga laboral, calidad de vida, profesional de enfermería, test, estrés.

ABSTRACT

This research study has been carried out at the Martin Icaza Hospital in the city of Babahoyo, the central topic of analysis focuses on the workload of nursing professionals and how this aspect becomes a determinant for the quality of life that these present. The objective of the investigation is to determine the influence of the independent variable on the dependent to design a solution proposal that mitigates or eradicates the problem situation presented. The study has a qualitative and quantitative approach by virtue of the characteristics of the research variables, the data has been obtained through the implementation of research techniques which are: survey and CVP test applied to the nurses of the institution in where the subject is analyzed and developed. The results show that a large percentage of the manifest nursing staff has a perception of quality of life which is not at optimal levels; There are several reasons for this event, among which are: excess workload, lack of incentives (non-monetary), ergonomic aspects in the workplace and lack motivation on the part of the administrative management. The investigation concludes by stating that one of the determining factors for the existence of work overload is the non-implementation of a situational analysis that verifies the activities of each nursing professional in the area that is being developed.

Keywords: Workload, quality of life, nursing professional, test, stress.

INTRODUCCIÓN

Trabajar un turno de más horas de las de un trabajador normal es muy común para los profesionales de enfermería, pero más allá de que esta situación se ha convertido en algo cotidiano, es necesario analizar el impacto que está generando estas prácticas rutinarias. La sobrecarga de trabajo desencadena en una serie de factores que afecta de forma negativa al desempeño funcional y eficaz de los enfermeros y su calidad de vida, los cuales se encuentran expuestos a condiciones laborales muy extremas. A esto se le suma que en algunos casos tienen un horario incierto, es decir, se encuentran sin saber cómo distribuir su tiempo en las próximas semanas o meses, puesto que los horarios son extremadamente volátiles.

La sobrecarga laboral se puede convertir en un factor determinante para que ocurran situaciones anómalas en el contexto en el que se encuentran los profesionales de enfermería, es conocido que el rol de la enfermería es muy importante y crucial en cualquier dependencia médica, pues con los conocimientos técnicos y científicos aportan de manera significativa a las actividades que realizan los médicos en las distintas especialidades, así como a nivel de medicina general. Pero si las y los enfermeros tienen que enfrentarse a horas de trabajo que superan las establecidas de forma regular, el resultado será la disminución inminente en su calidad de vida.

Existe un sinnúmero de estudios que demuestran que el exceso de carga laboral afecta negativamente al personal de enfermería, lo cual evidentemente es razonable puesto que a más de las presiones que ya significa trabajar con pacientes los cuales en muchos casos están pasando por situaciones críticas en cuanto a su salud, se le suma el sobre esfuerzo que en ocasiones los profesionales tienen que realizar para cumplir de forma satisfactoria su trabajo, lo que causa un marcado cansancio físico que sin duda afecta al desempeño eficaz de las tareas y el cumplimiento del rol profesional; todos estos factores son suficientes para motivar el estudio respecto a la carga laboral que actualmente tienen los enfermeros la cual necesita se abordó de forma estratégica para cambiar el rumbo de esta difícil situación.

La investigación se desarrolló en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, en donde se realizó observaciones y recolección de datos en las distintas áreas que presenta la intervención de enfermería, la información recolectada aportó de forma directa y significativa a la investigación, tiene como objetivo determinar la influencia que tiene el exceso de carga laboral en la calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran en esta institución que brinda servicios de salud pública.

El trabajo investigativo se encuentra seccionado por capítulos, en donde el primero corresponde al problema y el análisis de todos sus contextos, partiendo de la situación problemática, formulación del problema, establecimiento de los objetivos, justificando el trabajo y terminando con la delimitación de la investigación; en el capítulo dos se sustenta de manera científica los argumentos presentados a través de un marco teórico y conceptual que afiance los criterios manifestados durante el proceso investigativo; el tercer capítulo corresponde a la metodología que ha sido necesaria para obtener la información pertinente en el desarrollo de la investigación, el capítulo cuatro presenta los resultados obtenidos de la aplicaciones de los instrumentos, los cuales permitieron elaborar conclusiones y recomendaciones precisas y pertinentes a los objetivos de estudios y como parte final se desarrolló el capítulo cinco con el diseño de una propuesta que permita la disminución de la problemática planteada.

CAPITULO I.

1 PROBLEMA

1.1 Marco Contextual

1.1.1 Contexto Internacional

La carga laboral a la que están expuestos los profesionales de enfermería es un problema a nivel global, existen numerosos estudios que así lo demuestran, uno de estos es el realizado por la Universidad de Nueva York, el cual ha sido publicado por *Journal of Nursing Administration*, aquí se menciona que la sobrecarga de horas de trabajo que tienen las enfermeras repercute negativamente en el cumplimiento del rol profesional, el objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la sobrecarga de horas de trabajo en la relación laboral con otras enfermeras y la colaboración con los médicos; los resultados encontrados reflejaron que a mayor cantidad de horas invertidas en el trabajo durante la semana, mayor dificultad tenían en el cumplimiento eficaz de las actividades que debían desempeñar (Diario Enfermero , 2018).

El Ministerio de Salud de Colombia, menciona que las causas para que el personal de enfermería presente síntomas de estrés laboral y cansancio físico son varias, pero entre las más importantes se encuentra la sobrecarga de trabajo puesto que las/los enfermeros se encuentran expuestos a una presión absorbente en la que tienen que cumplir con los roles de la enfermería en tiempos y condiciones muy extremas. En este país se manifiesta que las consecuencias afectan incluso a los pacientes pues la calidad en los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería se ve disminuida y en consecuencia la satisfacción de los usuarios no es la esperada (Barrera, 2018).

En la Nación Argentina la situación de la sobrecarga laboral no pasa por desapercibida, estudios realizados expresan que esta situación impacta

negativamente a las condiciones laborales de los y las enfermeras que dedican sus esfuerzos a la atención de los pacientes. La investigación resalta la vulnerabilidad que tiene el personal de enfermería respecto a su horario de trabajo; es una situación con un alto nivel de complejidad puesto que se ha intentado encontrar soluciones oportunas para mitigar la problemática, pero los intentos hasta ahora no han funcionado de forma efectiva. Se trata de factores estructurales que requiere la interacción de varios ejes fundamentales para encontrar una solución viable en la que los pacientes no se vean perjudicados, pero que tampoco el personal de enfermería quede expuesta a horarios extremos de trabajo (Aspiazu, 2017).

1.1.2 Contexto Nacional

A nivel nacional se estima que el 44,2 % de los profesionales de enfermería están expuesto a la sobre carga de trabajo, sobre todo los que se encuentran en el área de emergencia debido a las exigencias de esta área que implica cuidados especializado que garanticen la mejora continua de salud de los pacientes. Un estudio realizado a 90 profesionales de diferentes hospitales y casas de atención prioritaria de salud del país se determinó que el 12.2% de ellos presentan signos y síntomas de cansancio emocional producto del estrés, depresión, tensión y alteración del sueño causado por las intensas jornadas laborales que tienen que realizar, contexto que da origen al síndrome de burnout que es un problema psicosocial que genera el bajo rendimiento laboral (Medina, 2017).

Además, otro estudio realizado a 77 profesionales de la enfermería a nivel nacional mediante la implementación del test del Dr. Jaime Beirhl se comprueba que el 88% de ellos presentan altos niveles de estrés moderado por la sobre carga de tareas, el 7% severo y el 5% leve, pues presentan niveles altos de cortisol de la sangre. Esto también se debe a las condiciones del ambiente laboral como espacios reducidos, falta de implementos y materiales de atención medica que influyen en la calidad de vida del profesional de enfermería. Además del 82% del estudio realizado a los profesionales antes mencionados presentan dolores en el cuello y espalda debido al estrés que están expuestos y que pueden estar vulnerables adquirir enfermedades fisiológicas que pongan en peligro su vida (Irazabal & Leano, 2019).

1.1.3 Contexto Regional

La investigación realizada sobre la carga laboral y la influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería es un tema que ha generado diversas investigaciones en el país, debido a que es considerado por la Organización Mundial de la Salud como relevante y de preocupación, puesto que la carga afecta significativamente a la salud psicológica y física del personal enfermero. Un estudio realizado a 512 profesionales en la región Costa se estima que el 10% de ellos presentan estrés o síndrome de burnout por las diferentes actividades que realiza pues a medida que esta sube, la presión en la mente del personal se acelera hasta llegar a un límite en donde la calidad de vida del profesional se vea afectado por las diferentes situaciones negativas que atraviesa, que además puede perjudicar la salud de forma considerable. (Agurto & Cumbicus, 2017)

Un estudio realizado en la región Interandina o Sierra del Ecuador se evidencia que el personal de enfermería sufre de estrés, severo en un 27%, puesto que las causas de ello es producto del agotamiento emocional y laboral que están expuestos por las intensas jornadas que realizan en turnos rotativos (mañana, tarde y noche), que habitualmente superan a las horas laborales de un día ordinario de trabajo y en consecuencia la calidad del cuidado de los enfermos en los pacientes se vea disminuida debido a la presencia de la cefalea, sueño, irritabilidad, ansiedad y despersonalización (Núñez, 2015)

Según estudios realizados en Manabí ciudad ubicada en la región Costa del Ecuador se describe que la inadecuada forma de hacerle frente a la sobrecarga de trabajo de los enfermeros provoca que el ambiente laboral se torne inestable, sobre todo en las áreas de consulta externa y de emergencia, donde la mayor cantidad de personal de enfermería radica en estos departamentos. Esta investigación resalta la vulnerabilidad que tiene el personal de enfermería con la carga laboral, el cual es un riesgo que involucra a las actividades diarias en los cuidados de los profesionales de la salud que además causa el envejecimiento prematuro por la gran cantidad de pacientes que atienden aproximadamente cada 15 minutos, durante las amplias jornadas de trabajo que llegan hasta 12 horas con cortos tiempos de descanso (Pérez, 2018).

1.1.4 Contexto Local e institucional

El Hospital Martín Icaza se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles Malecón y Barreiro, el origen de su nombre se debe al reconocimiento que se realizó al ciudadano guayaquileño Martín Icaza, reconocido periodista y poeta, la moción de promover su nombre como denominación de la institución estudiada, se debe a que en su calidad de Gobernador impulsó esfuerzos para la creación del hospital. En la actualidad el Hospital General Martín Icaza es reconocido por el Ministerio de Salud Pública, como una casa médica de segundo nivel.

Después de su creación la aceptación ciudadana sobre los servicios médicos que oferta ha sido muy buena, motivo por el cual se decide la apertura de nuevas áreas de salud donde se incluye las especialidades de Otorrinolaringología, Nefrología, Angiología, Fisiatría, Neurología y Neonatología, debido a que atiende a ciudadanos de la localidad y sectores aledaños como Vinces, Baba, San Juan, entre otros lugares; es importante mencionar que para el año 2017 la institución sufrió cambios en su estructura, especialmente en el área de Hospitalización, para garantizar una estancia cómoda caracterizada con una atención por parte de los profesionales de enfermería de calidad y calidez, bajo el cumplimiento de los valores institucionales como respeto, responsabilidad y compromiso bioético.

La filosofía empresarial que posee el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo está conformada por la misión que consiste en la oferta de servicios de salud en el ámbito de asistencia especializada cálida y oportuna, por medio de la utilización de un portafolio del servicio con compromiso, responsabilidad y cumpliendo las políticas que genere el organismo rector de la salud en el país, que es el Ministerio de Salud Pública, es decir, los servicios de promoción y cuidado de la salud deben ejecutarse con justicia y equidad. La visión con la que cuenta la institución consiste en convertirse en una organización de salud referente en el ámbito local y provincial, donde la ciudadanía reconozca los servicios de salud por medio de una atención personalizada bajo principios humanos, uso de la tecnología y recursos públicos de forma eficiente.

El Hospital Martín Icaza atiende a una media de 11.000 pacientes por mes, distribuidos en las áreas Emergencia, Observación de adulto, Observación pediátrica, Central quirúrgico, Consulta externa, Maternidad, San José, Santa Luisa, San Vicente, Neonatología, cantidad de usuarios que necesitan de una atención prioritaria, motivo por el cual la sobrecarga de trabajo en los profesionales de enfermería influye en la calidad de vida de los mismos.

1.2 Situación problemática

La carga laboral implica el desgaste físico, mental y emocional en una persona que está expuesta a jornadas de trabajo con un demanda de actividades considerable, e influye en el rendimiento individual y colectivo de cualquier organización, la situación problemáticas que se presenta en el Hospital Martín Icaza se debe a la suficiencia de personal, debido a que existen pocos profesionales de enfermería para cubrir un demanda aproximada de 15.000 ciudadanos durante un mes, donde la casa de salud sólo cuente con 58 licenciados (as) de enfermería; es evidente que el personal de salud no logra brindar una cobertura adecuada en la atención al usuario, situación que causas las molestias y quejas por parte de la ciudadanía.

La poca suficiencia de personal genera que la carga laboral de los profesionales de enfermería influya en su calidad de vida, donde sólo en el área de Emergencias se atiende de forma mensual 10.779 personas según el reporte estadístico del periodo de noviembre – diciembre 2019, lo cual en dicha área solo se encuentra tres licenciados en enfermería, contexto que condiciona la atención al usuario y la calidad de los servicios médicos, debido a que la sobrecarga laboral disminuye la productividad laboral y niveles de empatía del profesional del área de la salud. Adicional a la debilidad descrita en cuanto a la suficiencia de talento humano versus la demanda de pacientes, también se trae a coalición el deterioro de bienes institucionales como camas no operativas, situaciones negativas que afectan la atención a la ciudadanía.

1.3 Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que existe 57 países que presentan un déficit crítico en el personal sanitario (médicos y enfermeras), aproximadamente de 4,3 millones que no llegan al 80% de cobertura necesaria para la ejecución de intervenciones sustanciales, por lo que esto conlleva a que el personal de salud este atendiendo casi el doble o triple de pacientes dando origen a una carga laboral excesiva (Cazana Vásquez, 2017).

Los hospitales son instituciones de salud considerados como sistemas abiertos de elementos interrelacionados, orientados a metas comunes para mejorar la salud, la satisfacción de los pacientes y de la comunidad, así como realizar actividades de enseñanza e investigación. Los pacientes que requieren la atención primaria son el factor más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario, mientras que los profesionales de enfermería es el medio fundamental de las instituciones médicas, debido a que se constituye en uno de los elementos principales que favorece el proceso de calidad en el cuidado de pacientes.

El profesional de enfermería desempeña un papel muy importante en el área de salud porque brinda supervisión y monitorización hacia el paciente, por tanto su labor proporciona y garantiza la calidad en el cuidado del paciente, sin embargo, esto no siempre sucede por la carga laboral que tienen en la institución de salud, en la cual se estima que las razones para dicha situación son la cantidad de pacientes, número de personal y por las actividades a realizar dentro de una jornada de trabajo, de tal manera que influye en la actitud y aptitud del profesional, generando que la relación humana paciente-enfermero(a)/familia no sea la adecuada debido a los factores antes mencionados que inciden en la atención por parte del profesional en salud.

En la institución de salud objeto de estudio se resaltan contextos que impiden el adecuado cumplimiento de la funciones del profesional de enfermería, como son la cantidad de pacientes, déficit de personal y la excesiva actividades sin tiempo de descanso y guardias nocturnas; los factores descritos repercuten en la calidad de vida del profesional repercutiendo en la forma de realizar su rol (brindar atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente) imposibilitando la

implementación de estándares definidos en la práctica profesional competente y responsable, sino que también en los usuarios, los cuales son muy importantes para la entidad de salud donde perciben las acciones y actitudes que tiene el personal de enfermería en el entorno general y con los pacientes del Hospital General Martin Icaza.

1.3.1 Problema General

¿Cómo influye la carga laboral en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martin Icaza, Periodo Octubre 2019- Marzo 2020?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Qué factores influyen en la carga laboral del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza?
- ¿Cuál es el nivel de carga laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Martín Icaza?
- ¿Cuáles son las consecuencias de la carga laboral en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital Martín Icaza?

1.4 Delimitación de la Investigación

Campo: Salud

Área: Enfermería

Aspectos: Carga laboral y calidad de vida de los profesionales de enfermería

Provincia: Los Ríos

País: Ecuador

Delimitador temporal: Octubre 2019 -Marzo 2020

Unidad de observación: Profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza.

1.5 Justificación

El desarrollo de la investigación se justifica por la importancia de asegurar el bienestar de los profesionales de enfermería en la ejecución de sus actividades, al ser acciones que conllevan altos niveles de concentración por considerarse un trabajo que se relaciona directamente con el bienestar de las personas, debido a que esta dependen de los profesionales para mejorar su estado de salud, por medio de las atenciones que les brindan durante la estadía dentro del hospital; es por ello, que se precisa investigar como la carga de trabajo influye en la calidad de vida de los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza, estudio que impacta en el sector de la salud, porque es de conocimiento general que el cuerpo humano necesita un descanso propicio para que el desempeño de sus actividades sean efectivas, más aún si se trata del aportar en la mejora de la salud de otras personas.

Este tema se considera de interés social, porque se relaciona directamente con la responsabilidad de practicar cuidados integrales hacia el personal que labora en las instituciones públicas, con tiempos y actividades de trabajo correctamente distribuidas para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, que es garantizar atención médica de calidad; el estudio investigativo beneficiará de forma directa a la calidad de vida de los trabajadores del área de enfermería del Hospital Martín Icaza con niveles de trabajo acorde a las capacidades que estos posean dentro de una unidad específica de la institución; además la investigación es factible por la apertura brindada por parte de la institución de salud para la ejecución del análisis de la temática planteada, donde se necesita la colaboración del personal de enfermería, los cuales se denominan las unidades de observación al ser ellos los comprometidos con mejorar su calidad de vida.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la influencia que existe entre la carga laboral y la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, Periodo Octubre 2019- Marzo 2020

1.6.2 Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que influyen en la asignación de la carga laboral del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza.
- Establecer el nivel de carga laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Martín Icaza.
- Determinar las consecuencias de la carga laboral y su relación con la calidad de vida del profesional de enfermería.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

Carga laboral

La carga laboral es considerada como el conjunto de actividades o tareas que el empleado, trabajador o funcionario tiene que cumplir dentro de las obligaciones que han sido estipuladas en su puesto de trabajo o ámbito laboral, el cual constituye la exigencia de desempeñar de forma eficiente la ejecución y consecución de sus responsabilidades sin entorpecer las actividades de sus operaciones, motivo por el cual se menciona que en ocasiones el profesional de enfermería tiene que atender a gran cantidad de pacientes, por tal razón su empatía o calidad al usuario podría afectarse en mencionado contexto (Filippi, Ferrari, & Sicardi, 2016, pág. 108).

Tipos de Carga Laboral

Carga Física: Se centra en los requerimientos del estado físico que necesita la persona para realizar las actividades dentro de sus funciones laborales. Esta carga física viene determinada por los esfuerzos corporales que la persona realice durante su jornada laboral, basados en la actividad muscular que potencia los movimientos con el fin de conseguir un máximo de efectividad en lo que se realiza. En este aspecto influye la edad, el entrenamiento, la constitución física y el sexo o condición en las que se presente el empleador, lo cual dependerá mucho del consumo de energía que mantenga como estilo de vida.

Carga mental: Se conoce como carga mental a la incapacidad o imposibilidad que el trabajador tiene de reaccionar en una circunstancia dada en el cumplimiento de sus funciones laborales. Dentro de las actividades a realizar la carga mental se considera un factor determinante del estrés en donde las exigencias de las tareas producen tensión en el individuo cuando los

requerimientos superan las capacidades que este posee. La carga mental se ve fijada por la cantidad y tipo de información que deba tratarse en el lugar de trabajo, las características de formación y experiencia que tenga que presentar el individuo a dar respuesta ante una complejidad o dificultad de responder lo solicitado (Navas Cuenca, 2018, pág. 105).

Para evaluar la carga mental se considera las exigencias basadas en el contenido que genera las tareas a realizar en sí mismo; es decir, la importancia y la responsabilidad que conlleva la realización de la actividad y la ejecución en los resultados que se obtengan basados en el trabajo que se haya desarrollado en función a sus destrezas y habilidades. Hay que tener en cuenta que una excesiva carga mental conlleva la fatiga por lo que puede provocar pérdida de interés, ánimo de trabajar y el deseo de satisfacción en la ejecución de la actividad laboral.

Causas de la carga laboral o Factores que influyen en la carga laboral

Según González & Pérez (2015) en su estudio acerca de las causas de la carga laboral manifiestan lo siguiente:

En la carga física las causas se ven influenciadas por situaciones estáticas en relación a la postura en la que se mantienen por mucho tiempo, sin mover las articulaciones y por situaciones dinámicas que producen tensiones de forma repetitiva y sucesiva, motivo por el cual se menciona que uno de los inconvenientes que se presenta se debe a la ergonomía inadecuada del área de trabajo. En la carga mental las causas se ven influenciadas por la exigencia de las tareas en función a la cantidad, calidad, complejidad o el nivel de atención que exige la ejecución de la actividad, el entorno organizativo y disponibilidad de tiempo que se presente para realizar el trabajo.

Consecuencias de la carga laboral

El exceso de carga laboral en los trabajadores puede llegar a generar los siguientes aspectos:

Fatiga, es el agotamiento y la debilidad de la persona tanto nervioso, muscular, psicológica e intelectual ante la continuidad de realizar una tarea sin descanso

alguno, esto ocasiona una pérdida en la capacidad funcional, falta de tenacidad e impotencia y malestar en el trabajador.

Estrés, este efecto se produce en el trabajo cuando la carga laboral es tanto física como mental y trasciende la capacidad o esfuerzo en resolver las exigencias en el entorno laboral. El estrés puede ser causado por factores medioambientales, en los que el trabajador tiene que sobrellevar elementos agresivos en su entorno, como la temperatura, el ruido, las vibraciones; factores psicológicos como la falta de definición de las funciones e incapacidad de poder cumplir con las tareas asignadas, la incomodidad dentro de su puesto de trabajo, factores personales como incertidumbre, sensación de no poder consumir lo propuesto, falta de formación, aplicación y adaptación al espacio de trabajo en el cual se está desempeñando. El estrés trae como consecuencia la disminución en el rendimiento del trabajador.

Insatisfacción laboral, es el efecto que se produce cuando la labor enfermería no cumple con las expectativas relacionadas al esfuerzo personal y profesional dentro de su lugar de trabajo, esto se basa a las compensaciones económicas en ascensos o situaciones de índole laboral que puedan producirse por las acciones realizadas en la ejecución de las actividades.

Enfermedad, se refiere al efecto causado a través del trabajo ejecutado como cuenta de las tareas que ha realizado la enfermería y que es provocado por la acción de algunos elementos que puedan estar relacionadas a la actividad laboral dentro de sus funciones. La enfermedad está relacionada con la fatiga y el estrés que el trabajador presenta en el cumplimiento de sus labores (Díaz, 2015).

Condiciones de la organización del trabajo en el área de salud

Según el autor Hernao, (2015) en su estudio de las condiciones de trabajo manifiesta lo siguiente:

Las condiciones de trabajo en el área de salud son consideradas indispensables en el proceso y transcurso operativo del servicio, lo cual hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el profesional en función a la labor de

enfermería y actividad a la que se dedica, en el que según su acción pueden generar algún tipo de consecuencias tanto para el trabajador como para la institución. Esto se relaciona a las condiciones de ejecución basadas en el cómo, con qué, y en qué condiciones lo debe hacer, la naturaleza, objeto de ocupación a los aspectos físicos, químicos y biológicos que realice la actividad laboral y el nivel e intensidad de sus responsabilidades.

Las condiciones de trabajo del profesional de enfermería pueden ser establecidas de las siguientes maneras:

- **Condiciones de higiene**, se relaciona con las situaciones medioambientales que garanticen la salud física y bienestar emocional dentro del área de salud, esto implica elementos como iluminación, ventilación, temperatura y ruidos generados dentro del ambiente, además de una relación amena entre los que conforman los equipos de trabajo.
- **Condiciones sicolaborales**, se relaciona con el bienestar del trabajador que asegure el buen desempeño laboral y que permita cumplir con las metas propuestas o deseadas tanto individuales como organizacionales.
- **Condiciones ergonómicas**, se basa en la adecuación necesaria de elementos como maquinaria y equipos adecuados, instalaciones ajustadas a la necesidad de cada trabajador y herramientas que permitan cubrir la necesidad ante el cumplimiento del esfuerzo físico realizado por cada persona.
- **Condiciones de seguridad**, se enfoca en la prevención de accidentes, incendios o robos que puedan suscitarse dentro de cada labor cotidiana, esto se basa en elementos como equipos de protección, condiciones físicas y medios especializados que fomenten el cuidado progresivo de forma eficiente hacia el trabajador dentro cada área de salud.

Condiciones de las tareas de los profesionales de enfermería

El profesional de enfermería gestiona las condiciones que se relacionan a las tareas dentro de sus áreas de trabajo estableciendo pautas a los patrones de conducta que genera las reglas y principios estatutarios del código de ética, el cual estandariza los deberes y obligaciones que se deben incorporar en la práctica de enfermería, que genera una diferencia en el cumplimiento de los servicios requerido a la ejecución de las actividades a realizar. Las tareas implican condiciones de

incidencia, las cuales el personal de enfermería debe notificar cualquier error relacionado a la seguridad del paciente, a través de un sistema de comunicación que permite detectar las posibles fallas en la seguridad del enfermo, generando puntos de responsabilidad y riesgo que de no ser notificados de la forma correcta no se pueden realizar intervenciones de investigación eficiente.

El personal de enfermería tiene la obligación de practicar la eficiencia para no causarles perjuicio a los pacientes, para esto las actividades de asistencia deben ser facilitadas por medio de la adquisición continua de los conocimientos y la capacitación de los estándares de práctica clínica que compete dentro de su formación profesional. A su vez el profesional de enfermería tiene la obligación de seguir las pautas, directrices y direccionamientos que estipule la organización en la que se está desempeñando para un correcto cumplimiento de sus actividades y tareas laborales (Huber, 2018).

Sistema de trabajo equilibrado según Smith y Carayon – Sainfort

Según un estudio realizado por Sánchez (2017) respecto a la sobre carga de trabajo manifiesta lo siguiente:

La teoría del esquema de trabajo establecido por Smith y Carayon – Sainfort se fundamenta en un sistema de trabajo basado en elementos esenciales que pueden originar impactos positivos o negativos dentro de la función profesional, como el ambiente laboral que trata el espacio físico, la calidad higiénica, el ruido, el acondicionamiento que puede influir en el desenvolvimiento del trabajador al realizar sus labores, la tarea en las que incluyen la atención del cliente, el monitoreo y supervisión continuo del mismo.

Un elemento esencial de un sistema de trabajo equilibrado es la tecnología que sirve de apoyo en la asistencia médica, como suministro de retroalimentación y contenido de trabajo en los que su manejo muchas veces causa temor y estrés ante la utilización y aplicación de los medios tecnológicos implementados en la salud profesional. En el contexto organizativo las instituciones cuando llevan a cabo sus tareas generan factores que pueden afectar el desempeño como el horario de trabajo o las horas extras que realicen, esto genera aspectos negativos en el profesional de enfermería si son realizados de forma paulatina. Además, la persona

juega un papel primordial en la implementación del sistema, en cuales se establecen las habilidades, destrezas, capacidades intelectuales, estado de salud, además de la experiencia, que desarrolló dentro de su formación profesional.

Estrés laboral

El estrés laboral hoy en día es considerado como un fenómeno revelador en el rol que cumple el servidor de enfermería, que da respuesta a la estructura provocada por la realización de actividades de índole extremo en los que presenta tensión emocional tanto física como psicológica, viéndose influenciado el desempeño funcional y los procesos operacionales de las funciones del individuo. El estrés es calificado como un hecho habitual en el ámbito laboral, debido a que puede presentarse ante cualquier cambio o adaptación que el trabajador tenga que mantener dentro de su ejercicio profesional.

El estrés depende sustancialmente de como el individuo maneja los recursos de afrontar el desarrollo de sus actividades en base a la capacidad y habilidad que posea, el uso del material que le sean otorgados dentro de sus labores y el apoyo que pueda recibir en el cumplimiento de sus funciones, el cual si la persona considera que posee la facultad para manejar la situación laboral pensando que tendrá éxito, el estrés se reducirá a la proporción que el individuo desee. (Vidal Lacosta, 2019, pág. 13).

Nivel o volumen de trabajo - Densidad de trabajo

Según el autor Filippi, Ferrari, & Sicardi, (2016) en su libro de psicología y trabajo, una relación posible, manifiesta lo siguiente:

En el servicio de enfermería el nivel o volumen de trabajo se refiere a la magnitud o carga laboral que se le atribuye al personal dentro de su jornada en los centros de atención hospitalaria. Al existir un exceso de densidad de trabajo en las actividades que sean encomendadas al colaborador, mayor será la consecuencia en el rendimiento que pueda generar como producto final. La densidad se ve relacionada con la intensidad y duración del trabajo en que las condiciones físicas, medioambientales y estructurales influyen en el desarrollo y cumplimiento de las tareas.

Desempeño laboral de las profesionales de enfermería

Los profesionales de enfermería para poder cumplir con sus actividades diarias dentro de su jornada de trabajo requieren de un desempeño laboral que dé como resultado la eficiencia, eficacia y efectividad en el cuidado del paciente. Dentro de sus funciones para el profesional de enfermería es indispensable y necesario poseer conocimientos científicos y dinámicos que le permita atender las complicaciones que surjan en el paciente, que a la vez aseguren la seguridad y bienestar en todas las etapas del proceso de atención primaria.

El desempeño laboral se puede ver afectada por las condiciones en las que el profesional de enfermería se desenvuelve en la realización de sus actividades, en donde las situaciones de trabajo correspondientes a turnos rotativos y bajos salarios repercuten ante la necesidad de satisfacer los problemas familiares, además del ambiente, el espacio físico y los equipos que sean disponibles y puestos a disposición para el cumplimiento eficiente de sus obligaciones. (Quesada & López, 2018).

Consecuencias físicas

Toda labor requiere de esfuerzos tanto físicos como mentales de acuerdo al puesto de trabajo en el que se desenvuelva, cuando aquellos esfuerzos pasan los límites del trabajador se pueden generar sobrecargas, desgastes y fatiga como resultado negativo para la salud y su seguridad.

La carga de trabajo se clasifica en física y mental. La carga física es el conjunto de actividades que requieren fuerzas que realiza un trabajador durante su jornada de trabajo, todo tipo de labor requiere por parte del colaborador un gasto de energía a medida que aumenta su esfuerzo físico. La realización de un trabajo físico implica poner en acción ciertos músculos del cuerpo humano. El trabajo muscular dinámico consiste en una sucesión periódica de tensiones y relajaciones del musculo, este representa la carga dinámica del trabajo.

Para determinar la carga física se utiliza tres criterios: el consumo de la energía a través de la actividad desarrollada por el operario o trabajador, el análisis del oxígeno consumido por el trabajador y el análisis de las pulsaciones en condiciones

controladas. Los factores de riesgo son: de organización, en donde se debe de considerar cursos de adiestramientos, las pausas existentes, la repetitividad, el ritmo de trabajo, la carga mental y las repercusiones de los límites de producción del trabajador. Los factores relativos a la tarea y equipos tales como la carga física, postura física, tipo y velocidad de movimientos y herramientas de trabajo, además se deben considerar las tareas extra laborales y los factores ambientales. (Pèrez, 2017, págs. 44,45)

Insatisfacción laboral

Toda persona que labora en un determinado lugar de trabajo manifiesta satisfacción o insatisfacción laboral en base a su horario de trabajo, el establecimiento o dirección, la remuneración, calidad de las relaciones personales entre otros factores. La insatisfacción laboral establece en qué medida se adaptan las características del trabajo a las expectativas y necesidades de la persona.

Existen dos variables que determinan como influye sobre la manera que se percibe el trabajo. Lo que se distingue que es conveniente para sí mismo, es decir si se observa un tipo de trabajo ideal, según la preparación académica y lo aceptable o no, de la misma manera influye la edad, la cultura de trabajo, la experiencia laboral entre otras. Además, las características del trabajo tales como el tamaño, su cultura, el puesto de trabajo, el salario, el horario, el tipo de contrato, los beneficios y la mejora para un futuro. Es importante destacar que el alto grado de insatisfacción laboral interfiere en el desempeño y actitud del trabajador lo que genera un estado de ánimo bajo y problemas de salud. (Perèz, 2017, pág. 30)

El trabajo y la salud

El trabajo y la salud están relacionados, el trabajo consiente en adquirir recursos económicos, el cual es necesario cumplir con las necesidades básicas de una persona, mediante relaciones sociales que contribuyen a la satisfacción y realización personal, que desarrollan las habilidades obtenidas durante la formación académica. Además, en el trabajo influyen ciertos riesgos que pueden afectar negativamente a la salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, la salud incluye aspectos como salud física, el cual consiste en el bienestar del cuerpo y el funcionamiento adecuado del organismo de una persona, la salud psíquica o mental radica en equilibrio entre un individuo y su entorno socio-cultural que certifica su intervención en el trabajo y la salud social consiste en la interacción con la sociedad.

En la actualidad la seguridad de trabajo es muy importante para los trabajadores en una empresa o institución pues se pueden generar riesgos perjudiciales para el personal y la reputación de la empresa. Entre las diferentes características que influyen en la seguridad del trabajador están las generales, de los locales y las instalaciones con respecto al espacio mínimo por trabajador, salidas de emergencia, orden, limpieza, servicios higiénicos, señalización de seguridad, condiciones ambientales, entre otros. Los equipos, productos y útiles en el trabajo tales como elementos móviles, cortantes, combustibles.

Por otra parte, la presencia, naturaleza y nivel de concentración de los agentes sean estos físicos como condiciones, iluminación, temperatura, radiaciones, los químicos como gases y los Biológicos como virus, bacterias, hongos, entre otros, de la misma manera tener en cuenta los procedimientos adecuados para manipular dichos agentes. La organización y el orden en el trabajo incluyen requerimientos de tipo físico y mental, como movimientos, posturas inadecuadas, manipulación manual de cargas, nivel de atención, nivel de responsabilidad, un ritmo de trabajo elevado, horarios de trabajo, organización de tareas. A mejor forma de responder a la seguridad laboral en cuanto a la salud es identificando los factores de riesgo. (Caldas, Hidalgo, & Castellanos, 2018, pág. 150).

Calidad de vida del profesional de enfermería

Este concepto es abstracto que incluye varios aspectos que se constituye cuando un individuo mediante sus jornadas laborales logra cubrir sus necesidades personales, económicas y profesionales, permitiéndole desenvolverse mostrando sus actitudes y capacidades para el logro de los objetivos planteados mediante su desempeño en su lugar de trabajo, la OMS manifiesta que la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar de existencia en base a la cultura y

del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes.

Es un concepto amplio en el cual que está inmerso de manera compleja por la salud física de un paciente, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales el conocimiento de la calidad de vida en el trabajo es relevante para cualquier administración de enfermería en una institución de salud pública o privada, debido a que sus mecanismos influyen en la disponibilidad del personal de enfermería para llevar a cabo una adecuada gestión en el cuidado, y por ende aumentar la calidad de la atención.

En base a lo antes mencionado es de mucha importancia conocer los factores sociodemográficos que intervienen en relación con el nivel de calidad de vida de los profesionales de enfermería, esto debido al aumento en las exigencias profesionales que hoy en día se manifiestan y a los diversos avances en los procesos para la atención, que de no ser distribuidos u organizados de forma correcta pueden afectar la salud de los profesionales, la cual es uno de los aspectos de vital relevancia. (Rivera & Lara, 2018)

Los profesionales de enfermería, como responsables de los cuidados de los pacientes se enfrentan a diversas situaciones en la ejecución de sus actividades laborales que implica desafiar muchas situaciones de estrés, al estar en contacto con la enfermedad, el sufrimiento de las personas familiares o pacientes, además de otros factores, como la presión en el trabajo, problemas con otros profesionales, inestabilidad laboral, conflictos de rol entre otros que tienen influencia definitiva sobre su satisfacción laboral y sobre su calidad de vida profesional. (Delgado, 2017)

Las condiciones laborales debido al grado de responsabilidad incluyen varios factores de riesgo psicosocial (sobrecarga laboral) y estresores (inestabilidad, presión laboral, etc.) que ocasionan en los trabajadores malestar, inseguridad, insatisfacción, ansiedad y estrés. El trabajo de los profesionales de la salud se caracteriza por una elevada carga laboral de exigencias emocionales y cognitivas marcado por la presión, la rapidez, y la urgencia, criterios que van de la mano con la sobrecarga de trabajo por exceso de tarea realizada en situaciones difíciles.

Mediante estudios se ha demostrado en médicos y enfermeras emociones de malestar y sintomatología física y psicológica producto del multiempleo, las exigencias de los pacientes, la judicialización de la medicina, la carga de trabajo, los sistemas de turno, las pocas posibilidades de participar en la toma de decisiones dentro de la organización, los bajos salarios del sector público, la falta de reconocimiento, la competitividad y la exigencia de formación permanente que supone la tecnificación y la especialización.

También es importante mencionar sobre el malestar psicofisiológico de los profesionales de la salud de médicos y enfermeras, tales como síntomas de deterioro emocional, agotamiento físico, saturación mental, mal humor, bajo rendimiento profesional, trato despersonalizado a colegas o a usuarios debido al cansancio o sobrecarga laboral, frustración por actividades no culminadas debido al tiempo escaso, trastornos digestivos, dolor de cabeza, insomnio, dolor de espalda y tensión muscular. (Granero, 2017, págs. 41, 42)

Riesgos psicosociales a causa de la carga laboral

Los factores de riesgos psicosociales se han mantenido ocultos por la presencia de otros factores como los de origen ergonómico, físico, químico y biológico que se han llevado el protagonismo, pero han venido adquiriendo mucha importancia en la medida en que han cambiado las condiciones laborales, además se ha afirmado que la enfermería ocupa el cuarto lugar dentro de las profesiones más estresantes, con prevalencias altas de trastornos físicos y mentales relacionados con el estrés lo cual ha hecho necesaria su identificación, evaluación y control.

Las exigencias de enfermería se basan en la cantidad de trabajo y el tiempo para ejecutarlo, en donde contiene un elevado número de funciones asistenciales y administrativas en la ejecución de la labor de cuidado, además de actividades que debe realizar en un periodo de tiempo determinado exponiendo la carga mental que exigen dichas tareas constituyéndose en la principal fuente de estrés. Además de ello se le otorgan actividades en gran cantidad ajenas al ejercicio de enfermería relacionada con cuidado de insumos, infraestructura y tareas administrativas delegadas.

Por otra parte los profesionales de enfermería pierden el control de sus actividades ya que cuentan con poca autonomía para organizar su trabajo aplicando en menor medida sus habilidades y conocimientos, a la vez que reciben escaso apoyo social e instrumental por parte de colegas y superiores, lo cual está relacionado con las políticas disminución de personal y el ausentismo haciendo que el trabajo sea desfavorable y causando problemas al profesional quien debe de asumir los requerimientos de los pacientes y de la institución trabajando horas extras.

La exposición a la sobrecarga y alto ritmo laboral presenta dificultades en los procesos de adaptación que se traducen en desgaste físico y mental, con la pérdida total o parcial de las capacidades corporales y psíquicas para el desarrollo de las tareas o actividades intensificando el estrés, así como la presencia de mayor sintomatología psicosomática, expresada en pérdida de sueño, alteración del apetito, cansancio, dolor de cabeza e irritabilidad.

La doble presencia es un factor de riesgo psicosocial asociado a las exigencias simultáneas en donde el profesional de enfermería debe cuidar tanto de su trabajo como de su hogar o de dos lugares en el cual labora; la doble presencia responde históricamente al constructo patriarcal que ha acompañado a las mujeres desde el inicio de la humanidad el papel de la mujer fuera del lugar de trabajo se extiende al ámbito doméstico, con funciones de gestión del cuidado con sus hijos, hogar y pareja.

Por otra parte se encuentran las demandas emocionales en donde los profesionales de enfermería esconden ciertas emociones y autocontrolan la expresión de estos sentimientos sean estos positivos o negativos derivados del desempeño del cuidado y de la organización del trabajo, este factor de riesgo es alta en los profesionales en enfermería que desempeñan su labor en ambientes hospitalarios que implican la convivencia con el sufrimiento y el dolor de las personas que día a día pasan sus enfermedades. (Orozco, Zuluaga, & Pulido, 2019, págs. 4,5,6)

Clima laboral en el entorno del profesional de enfermería

El en ámbito de la salud el clima laboral es conocido como las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional, las cuales pueden beneficiar a las personas y la calidad del cuidado. En estas se incluyen aquellas prácticas de supervisión, así como premios y programas de reconocimiento referente al trabajo que logran atraer a los cuidadores, reteniéndolos en la organización. (Contreras, Reynaldos, & Cardona, 2015)

El clima laboral está estrechamente relacionado con la motivación de los empleados y el ambiente de trabajo si aumenta la motivación aumenta la satisfacción del trabajador, así como interés y colaboración entre los participantes, y cuando esta es baja en varias ocasiones se debe a la frustración o por la barrera de satisfacción de las necesidades de las personas. En toda organización el clima laboral es la clave para el éxito y cumplimiento de objetivos de una empresa.

Un mal clima organizacional origina poco rendimiento por parte de los trabajadores teniendo consecuencias negativas para la empresa o institución definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización, tales como la no adaptación, alta rotación, absentismo, poca innovación, baja productividad, conflictividad laboral, en el ámbito del profesional de enfermería es muy importante este aspecto ya que este tiene una gran responsabilidad a su cargo que si no es atendido de la manera adecuada existe insatisfacción por parte de los pacientes.

El clima laboral para el profesional de enfermería cumple un rol fundamental para el buen desempeño de sus actividades laborales, es importante que dentro del ámbito laboral los mismos se sientan satisfechos en su lugar de trabajo y conforme a una adecuada organización de la actividades, como ventaja para la institución en la retención en las unidades de trabajo, en conjunto con el reconocimiento y méritos por parte de la institución para aumentar el autoestima del trabajador de esta manera también incrementa su calidad de vida al desempeñarse en el área que pertenece y con las funciones respectivas. (Saldaña, 2017, pág. 23)

Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería

El Síndrome de Burnout es un síndrome psicológico que se presenta en respuesta a estresores crónicos presentes en el trabajo. Generalmente se origina en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, primordialmente cuando esta relación es de ayuda como es el caso de docentes, terapeutas, psicólogos, trabajadores sociales, estudiantes, amas de casa, médicos y enfermeras. Se puede manifestar por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado durante su jornada de trabajo.

Este síndrome es considerado como un problema social y de salud pública, debido a que es un trastorno adaptativo crónico que afecta el estado de ánimo del profesional y así mismo la calidad de vida del profesional originando costos económicos y sociales, esto a su vez puede producirse por la mala calidad del trabajo en donde no se percibe un ambiente adecuado y cuando esto sucede los empleados cambian su desempeño laboral, cometen más errores, son menos minuciosos y no cuentan con la capacidad de resolver problemas. El estrés también es una de las causas de que se produzca este síndrome, mediante estudios se ha podido determinar que los profesionales de enfermería tienden a padecer con un nivel mayor de Burnout. (Salillas, 2017, pág. 12)

Dimensiones del síndrome de burnout

El síndrome de burnout se considera desgaste profesional, exhausto o sobrecargado, es el estado en que una persona se encuentra en fatiga o frustración que se provoca por la dedicación a una situación, forma de vida. Se centra en la relación que tienen con las personas de manera prolongada en donde después de un periodo de tiempo inestable terminaban por sufrir un importante desgaste profesional.

Según varios autores el burnout tiene tres dimensiones que son el cansancio emocional que implica la falta de energía, la despersonalización basándose en el comportamiento deshumanizado hacia los demás y la falta de realización personal que alude a la insatisfacción y falta de logros en el trabajo, obteniéndose en ellas

una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones dependiendo de cada profesión en específico. (Sanclemente, Elboj, & Íñiguez, 2017)

Engament en el profesional de enfermería

La profesión enfermera se ha incrementado a través de los años de manera paralela a la evolución de los cuidados en la sociedad, lo que ha generado que este desarrollo profesional cuente con numerosos obstáculos, el cuidado es un pilar fundamental de la profesión de enfermería, debido a que es un acto relacional y el contacto continuo con los usuarios, lo cual genera un impacto en la calidad de vida de los profesionales en mayor medida que otras, el síndrome de burnout, de manera opuesta a este síndrome surge el término de engagement, definido por Leiter y Maslach en 1998 como un estado energético de implicación con las actividades con las que cumplen personalmente y mejoran el sentido de eficacia profesional.

Las personas con Engament son individuos que toman iniciativas personales en su trabajo y generan su propia retroalimentación sobre el desempeño buscando nuevos retos y comprometidos con aumentar su desempeño laboral desarrollando una actitud positiva con sus supervisores y clientes, estos empleados también experimentan fatiga, pero la asocian con algo positivo como es la realización del trabajo bien hecho y la consecución de los objetivos.

Conseguir este tipo de personal para algunas empresas es algo muy complejo pero es el objetivo de todos, determinar sus características personales sociodemográficas y laborales que se asocian a él, permite desarrollar e implementar estrategias que promuevan y originen su desarrollo entre los profesionales y evitar todas aquellas que promuevan el desarrollo del síndrome de burnout. (Sanclemente, Elboj, & Íñiguez, 2017, págs. 401-402)

Dimensiones de Engament en el profesional de enfermería

El engament se caracteriza por vigor (VI), dedicación (DE) y absorción (AB). Se refiere a un estado de ánimo persistente y afectivo-cognitivo que no está enfocado en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico. El vigor se caracteriza

por los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras realiza las actividades laborales, voluntad en invertir en el trabajo y persistencia en situaciones de dificultad. La dedicación se refiere a estar enérgicamente centrado en su trabajo y experimentar una sensación de significancia, entusiasmo, inspiración por su trabajo, orgullo y desafío a las diferentes circunstancias que se presenten y la absorción se determina por la concentración en su lugar de trabajo.

En base a los conceptos anteriormente descritos el vigor y dedicación se consideran directamente opuesto al agotamiento y deshumanización, respectivamente, el engagement en el trabajo se caracteriza por los altos niveles de energía y fuerte identificación con su trabajo, mientras que el Burnout se caracteriza a su vez por lo contrario: bajos niveles de energía combinados con baja identificación con su trabajo. (Alves, 2015, pág. 35)

Enfermería como profesión

La profesión de enfermería se define como la relación que establece el ser humano o con el paciente respecto a la salud en cuanto a enfermedades, esta relación requiere conocimientos científicos, es decir, que el cuidado de enfermería sea con información actualizada mediante estudios formales, además se menciona que la profesión requiere de un conocimiento especializado, como una capacitación educativa de alto nivel, control del trabajo, organización propia, autorregulación, altruismo y sobre todo espíritu de servicio a la comunidad.

La profesión de enfermería se ha edificado mediante el paso del tiempo, esta inicia en el siglo XIX, con Florence Nightingale, quien comenzó la integración formal de la enfermería. De acuerdo con los autores Ellis y Hartley las profesiones deben de tener características: contar con elementos fundamentados de conocimientos intelectuales para que puedan ser ejercidos en la práctica, la utilización del método científico, que favorezca a la ejecución de la profesión en enfermería, este aspecto se cumple con el proceso de atención, que consta de cinco etapas: valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación.

Por otra parte los profesionales con alto nivel educacional son de suma importancia en el sistema de salud ya que mediante sus formaciones universitarias con una alta exigencia académica, pueden desempeñar sus funciones con

autonomía en el control profesional de sus actividades; otra de las características importantes a considerar es disponer de un código de ética que normalice las gestiones de la profesión y la atención al paciente, además el reconocimiento por parte de la sociedad a la profesión por los servicios que brinda y la compensación profesional en independencia, desarrollo de sus acciones y seguridad económica. (Sosa-Rosas & Cuamatzi-Peña, 2015)

Cuidados de enfermería

La American Nurses Association (ANA) establece que la enfermería se define como la protección y la prevención de la enfermedad, el alivio del sufrimiento a través de un análisis y el tratamiento de los resultados obtenidos, así como el apoyo a los individuos, las familias, las comunidades y las poblaciones. La política de la ANA identifica fisonomías esenciales de la enfermería profesional, las cuales son: creación de relaciones humanas que brinde seguridad y recuperación al paciente, cuidado a las experiencias y respuestas humanas a la salud, la composición de fundamentos objetivos con conocimientos logrados mediante la experiencia de un grupo.

Como otra característica se encuentra la aplicación de datos científicos a los procesos, diagnósticos para mejores resultados y la ampliación de los conocimientos profesionales de enfermería por medio de la educación continua. Es necesario construir un bosquejo general de asistencia antes de ejecutar los cuidados, para aquello se debe tener en cuenta las medidas higiénicas, contar con el equipo necesario para la atención al paciente, dar a conocer y detallar los cuidados a brindarle al paciente.

Efectuar la valoración de enfermería es importante, así como evaluar y registrar los hallazgos conforme se realice la investigación, se precisa llevar guantes para evidenciar la higiene y por ende administrar la medicación, registrar la actividad y observar si aparecen otros efectos inusuales mediante una comunicación efectiva, y como última instancia despedir al paciente y realizar la higiene de manos antes de abandonar la institución.

El profesional de enfermería debe estar capacitado para llevar a cabo una serie de actividades para el cuidado de un paciente tales como identificar la necesidad

del cuidado mediante información completa, de la misma manera establecer el tipo de cuidados requeridos para dar respuesta a dicha necesidad, identificar si el paciente cuenta con la capacidad para llevar a cabo dicho cuidado, el modo en que se va a llevar a cabo la acción de cuidar, la organización de las actividades en el equipo de trabajo, considerar el carácter ético que tiene el proceso de cuidar, ejecutar las gestiones concretas y evaluar de los resultados obtenidos (Mena, Gonzales, Cervera, Salas, & Orts, 2016, págs. 11,14,15,16).

Actividades de enfermería por áreas

Según Rosales (2015) la enfermería cumple varias funciones y/o campos de actividades, tales como la administración, atención directa, educación y la investigación.

La administración es la dirección hacia cómo actuar ante un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo componen, con el objetivo de lograr resultados idóneos. La finalidad del trabajo administrativo en la enfermería es obtener un trabajo con la mayor optimización del tiempo, energía y dinero. La atención directa es la que va dirigida a contribuir con el paciente en el cuidado y conservación de su salud, ayudando a establecer una buena salud y recuperación.

La educación es otra de las actividades la cual posee un conjunto de conocimientos que son de mucha importancia y que crean la necesidad de transmitirlos. Los enfermeros como docentes deben tener un conocimiento definido acerca sus principios, creencias y valores respecto a la información que presentarán, siendo de esta manera flexibles, respetando al paciente en su posición y personalidad. La función en la docencia es fomentar la educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad mediante una formación continua para alcanzar un alto nivel de conocimiento.

Por otra parte, se encuentra la investigación, cuyo proceso es incrementar el conocimiento acerca de la medicina para una mejor atención, las funciones de la investigación son varias tales como estudios de investigación y control de epidemias y patologías, investigación científica con el fin de enriquecer los cuidados humanos. Existen otros sectores de la investigación entre los cuales se encuentran

el dialogo con el paciente, los expedientes médicos y nuevas técnicas de los procedimientos de enfermería en el área de salud.

Proceso de atención de enfermería

En sus siglas PAE, es un método basado en el modelo de cuidados de enfermería de Virginia Henderson. Se basa en las necesidades básicas que tienen las personas las cuales pueden ser fisiológicas e higiénicas, de seguridad, de afecto, de autoestima, y de autorrealización. Cuando una persona no encuentra la capacidad para cubrir las necesidades fundamentales para la existencia, se hacen indispensables los cuidados de enfermería. El proceso de atención de enfermería es una herramienta fundamental para detectar necesidades y problemas de salud.

Las etapas del proceso de atención de enfermería son: la valoración o recolección de datos la cual consiste en recopilar información y datos acerca de problemas o necesidades del paciente, mediante la observación y la entrevista. La observación la cual radica en la capacidad personal para estudiar los grados de normalidad, mediante la palpación, audición entre otros y la entrevista mediante el lenguaje verbal a través de la indagación con el paciente, en el que se recoge información respecto a datos personales, acerca de familiares, datos acerca de la enfermedad que padece y también acerca de la relación con el equipo médico (Hernando, y otros, 2017, págs. 16,17).

Modelo de efectividad del rol de la enfermería

La enfermería se basa en los cuidados de salud de una persona, para brindar este tipo de servicio desempeñan roles que permiten desarrollar su fin profesional. Sidani y Cols desarrollaron el “Modelo de Efectividad del Rol de Enfermera” el cual determina el apoyo de los y las enfermeras en el cuidado de salud. En este aspecto incluye al paciente y la organización de salud que intervienen en el proceso y los resultados del cuidado. El rol independiente consiste en las acciones que son responsabilidad única de las enfermeras y el rol dependiente incluye comprende juicios clínicos y actividades agrupadas con la ejecución de disposiciones y tratamientos médicos y el rol interdependiente abarca las acciones que se realizan con los demás miembros del equipo interdisciplinario.

Para un desempeño adecuado del rol de enfermería se requiere del cumplimiento de algunos componentes importantes tales como la ejecución de la práctica mediante el nivel de formación, conseguir mayores niveles de formación y educación mediante la mejora continua además de llevar a cabo una labor con igualdad de condiciones con los médicos y otros profesionales de la salud, sin discriminación alguna.

El desempeño del rol del profesional de enfermería interviene en los resultados del cuidado del paciente ya que mediante este se pueden ver afectado por variables como la suficiencia en la dotación de personal y el ambiente de la práctica. Si se lleva a cabo un desempeño laboral eficiente, el paciente tiende a mejoras en su proceso de recuperación de cualquier padecimiento de enfermedad y de esta manera se siente satisfecho con la calidad de servicio que se le brinda (Contreras, 2017).

2.1.1 Marco conceptual

Bienestar: es la sensación de tranquilidad y aceptación que percibe el ser humano del entorno que lo rodea, además es considerado como parte esencial de la felicidad, porque genera un estado de estabilidad en el individuo lo cual le otorga la capacidad para desenvolverse de forma eficiente en las diversas tareas que tenga que realizar, pero este bienestar puede modificarse debido a circunstancias negativas que se presentan en la vida diaria. (Henar, García, & Gómez, 2016)

Calidad: la calidad en la enfermería se trata de asegurar que cada paciente reciba todos los servicios de salud como el de diagnóstico y el de terapias de forma adecuada que permitan lograr mejores resultados en la mejora continua de las condiciones de salud de los pacientes. (Potter, 2015)

Condiciones laborales: las condiciones de trabajo representan el entorno donde se desarrollan las actividades por parte del individuo, las cuales se condicionan por la ergonomía del trabajo, que es un conjunto de técnicas que busca la adecuación entre el ambiente laboral y la personas, es importante mencionar con si las condiciones de trabajo no son adecuadas, la productividad individual del profesional de enfermería se ve afectada. (Gea-Izquierdo, 2017)

Desempeño laboral: el desempeño laboral corresponde al nivel de productividad que emplea una persona en el desarrollo de una acción, el cual requiere desgaste físico o mental, el rendimiento de una persona depende las tareas, operaciones y condiciones que exige el ambiente de trabajo donde se desempeña el profesional de enfermería. El desempeño laboral también se condiciona por el conjunto de conocimientos, capacidades y experiencia que posee el profesional. (Sánchez M. F., 2017)

Destrezas y habilidades: Se refiere a la aptitud, destreza o capacidad que tiene una persona para llevar a cabo determinada actividad trabajo u oficio, es decir, ayudan a realizar de forma efectiva el trabajo que ejecuten, además de tener capacidad de empatía como método de comprensión en el campo de su profesión en distintas situaciones sociales, conflictos laborales y el progreso de la sociedad. (Fernández López, 2016)

Motivación: se considera aquella fuerza interna que impulsa y dirige al ser humano a cumplir metas personales u objetivos específicos que se le hayan impuesto, es decir, es la acción de persistencia hasta lograr lo propuesto, siendo un factor que modifica la conducta a la excelencia. (García & Sanlorien, 2017)

Profesional de enfermería. Es aquella persona que presta sus servicios profesionales de salud a la sociedad en general en coordinación con las demás profesiones del sector de la salud para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades de la mejor manera posible con la única finalidad de garantizar el óptimo funcionamiento del cuerpo humana a través de una atención eficiente y con calidez. (Raile, 2018)

Salud emocional: la salud emocional tiene relación con el bienestar mental y psicológico de los individuos; actualmente instituciones en la rama de salud coordinan esfuerzos para precautelar la salud emocional de las personas, pues es una problemática que está causando importantes repercusiones negativas en la sociedad. El 10% de la morbilidad a nivel mundial se adjudica a problemas relacionados con una inadecuada salud emocional de la población (Organización Mundial de la Salud, 2019).

Satisfacción laboral: Se define como el grado de conformidad que el colaborador de una institución tiene respecto a su entorno y condiciones de trabajo, por tal, el trabajador debe estar conforme en su puesto de trabajo ya que son parte fundamental para el progreso de la entidad, además puede estimular energía positiva, motivación y mayor productividad. (Martínez.María, 2016)

Seguridad del paciente: es un principio fundamental en la atención de enfermería; es necesario entender que en cada proceso que se realiza con el paciente existe un cierto grado de peligrosidad, es decir, se pueden presentar eventos adversos en los que los profesionales de enfermería deben encontrarse capacitados para brindar la debida seguridad al paciente. Para el mejoramiento en la seguridad integral de los pacientes se requiere una gestión médica eficiente. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

2.1.2 Antecedentes investigativos

Guerrero, L., Huamán, Carmen., & Manrique, C. (2017). *Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos adultos de una clínica privada*. (Tesis de Postgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú.

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la carga laboral y la postura de atención que los profesionales de enfermería muestran hacia el familiar y el paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos. El método que se aplicó dentro del estudio fue de carácter no experimental, donde se observó cómo es la forma de actuar de las y los enfermeros en su propio ambiente y su manera de relacionarse con los parientes.

En la exploración realizada a la Unidad de Cuidados Intensivos cada enfermero tiene a su disposición y resguardo seis pacientes lo cual genera una carga laboral considerable, en el que según los estudios se logró recopilar que: los servidores presentan una actitud negativa hacia la atención del familiar, otorgan poco tiempo en brindar apoyo emocional y no responden a las inquietudes que se presentan ante las necesidades que poseen los familiares de los pacientes.

La carga laboral de la enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos se relaciona con la cantidad de personas ingresadas que cada profesional debe atender, la cantidad de personal no abastece para la correcta atención. La sobrecarga en las actividades a realizar por paciente afecta al rendimiento de los servidores al momento de relacionarse con los familiares que se encuentran al cuidado del enfermo.

En conclusión, el análisis supone que la relación enfermero-paciente debe realizarse con responsabilidad, calidez, compromiso y el debido cuidado efectivo, el cual debe estar preparado para relacionarse humanamente con actitudes de tolerancia, paciencia, sensibilidad y respeto. Para que exista una buena relación enfermero- familia en beneficio del paciente, debe existir técnicas, metodologías y destrezas de buena comunicación en las que ambos enfrenten la enfermedad y el estrés emocional de forma efectiva.

González, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

La investigación se desarrolló con la finalidad de comparar la sobrecarga laboral del personal de enfermería dentro de los servicios que ofrece el Hospital Dos de Mayo, el cual tuvo un alcance descriptivo que compara las variables a tratar como instrumento de recolección ante los procesos de desarrollo de las actividades ejecutadas. La sobrecarga surge de un sinnúmero de actividades distribuidas hacia la enfermería en un tiempo reducido en el que tiende a un aumento transitorio de las capacidades que puedan desempeñarse dentro del rol profesional.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como población a 60 profesionales entre el personal de enfermería y el personal de cirugía del centro hospitalario, además se aplicó un nivel de confianza de Kr 20 que reflejó un aumento significativo en la sobrecarga laboral hacia los colaboradores de enfermería, con un promedio de 37.98 en comparación a la otra área con un promedio de 23. 02, por lo que la investigación afirma que existen factores que influyen en la sobrecarga laboral dentro del hospital y por ende, puede presentarse un aumento de los problemas internos relacionados a esta variable si la situación persiste.

En conclusión, a través del análisis y la investigación en las dos áreas del Hospital Nacional Dos de Mayo, se pudo conocer que la sobrecarga laboral se fundamenta en la carga física, mental, en turnos rotativos, factores organizativos que atraen problemas y repercusiones como estrés, ansiedad por cumplir eficazmente su trabajo, dificultad para relajarse ante situaciones adversas, inseguridad y malestares en su capacidad física que con el pasar del tiempo puede llegar a generar deterioro en la calidad de vida del profesional de enfermería.

Mejía, Paola & Murga Luis, Sany Noemi (2018). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT), la Libertad, durante el 2018. (Tesis de grado).*

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario, debido a que existe sobrecarga de trabajo en los profesionales de enfermería que laboran en la institución, lo cual imposibilita cuidar a los pacientes de forma óptima, puesto que existe deficiencia de personal para la cantidad de personas que ingresan al hospital, además no se llevan a cabo estudios investigativos acerca del bienestar que los profesionales de enfermería necesitan para desempeñar un proceso de atención de calidad.

Como conclusión se puede manifestar que la sobrecarga laboral del personal de enfermería se considera alta, lo cual influye en la calidad del cuidado del paciente obteniendo un nivel de calidad regular. La carga laboral de trabajo es la cantidad de actividades que son asignadas a una persona y el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sujeto, ya que si este sobrepasa los límites de acciones o actividad de un individuo trae consigo un bajo desempeño laboral y la disminución de logros de los objetivos a alcanzar; es por aquello que es de mucha importancia la organización de las labores cotidianas en el mundo de enfermería y en cualquier otro medio de trabajo.

Álvarez Ingrid & Gutiérrez Ana (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del Hospital Sagrado Corazón De Jesús primer semestre 2018. (Tesis de grado).*

El presente estudio se realizó en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo en el que participaron de forma exclusiva el personal de Enfermería de la Unidad de Ginecología, la investigación tiene como objetivo identificar el nivel de estrés y su influencia en la calidad de atención en el personal de Enfermería de la Unidad de Ginecología.

Para la ejecución de esta investigación se llevó a cabo un estudio descriptivo y transversal con enfoque mixto es decir cualicuantitativa, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos el Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de estrés de las enfermeras, además se utilizó un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería para evaluar la calidad de atención desde la percepción del paciente. Se concluyó que un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización; con respecto a la calidad del cuidado se obtuvo un resultado negativo a través de la aplicación de la encuesta dirigida a los pacientes, es decir que se sintieron insatisfechos en relación a la atención recibida por las enfermeras.

Es importante recalcar que a pesar de los diferentes obstáculos o dificultades que se originan en un centro de salud lo primordial es la calidad del servicio que los médicos o enfermeros ofrecen a los pacientes, lo cual le permitirá a la institución obtener una imagen institucional positiva por medio de la satisfacción de los usuarios, debido a que la calidad de atención está relacionada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, en cuanto a su familia y a la sociedad.

Alfaro Jeremy, Bolaños Valerie & Cambroner Meilyn. (2018). *Factores asociados al desgaste físico y emocional del profesional de enfermería relacionado con la calidad de atención a los usuarios, servicio de emergencias, hospital clase A, junio-agosto 2017*. (Tesis de grado).

El propósito de esta tesis consiste en determinar los factores relacionados con el desgaste físico y emocional que los profesionales de enfermería presentan en el desempeño de sus actividades laborales, en el servicio de emergencias tomando en cuenta la calidad de atención de estos profesionales hacia los pacientes que asisten a dicho centro de salud.

Se llevó a cabo una investigación descriptiva la cual consiste en evaluar una serie de conceptos o variables. En la presente investigación se describen factores que influyen en el desempeño del profesional de enfermería respecto a la calidad de atención al usuario. El estudio se realizó a los profesionales en enfermería que ejercen sus labores durante el turno de la tarde, 2pm-10pm, en el servicio de emergencias de un hospital clase A, y por ende a los pacientes de mismo.

Se puede concluir que existe la sobrecarga de trabajo caracterizado por las jornadas laborales con horarios extensos, en las cuales los profesionales tienen la obligación de velar por sus pacientes para evitar poner en riesgo la vida de los usuarios, por lo tanto, se logra establecer que la calidad de atención al usuario se ve afectada, ya que al existir una sobrecarga de trabajo se genera un ambiente laboral inadecuado, por el desgaste físico del personal de enfermería. Además, se logra determinar que el personal profesional de enfermería está propenso a padecer el síndrome de burnout, en conjunto del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; el síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral, mediante el agotamiento físico, emocional o mental, por el cual las personas pierden interés en sus funciones laborales.

Irazábal, E., & Leano, C. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur*. (Tesis de Grado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Dentro del ámbito profesional el estrés laboral es considerado como un problema psicológico y físico, que presentan los trabajadores de enfermería dentro de sus puestos de trabajo. De esto nace la necesidad de conocer los factores que influyen en la calidad de atención y la satisfacción del paciente como percepción a las labores generales que realiza en el desarrollo de sus actividades. Para la valoración se utilizó una población de 53 profesionales de enfermería en los que el 54,7% se sienten impotentes cuando un paciente no mejora, el 41,5 sienten estrés con el escaso personal que existe dentro del departamento y 20,48% posee dificultad de trabajar en compañía de cualquier compañero dentro de la unidad.

La investigación además pretende conocer la satisfacción del paciente basado en la calidad de atención del cliente de la enfermería en donde los resultados arrojaron que el 66% de la población que se hace atender en el Hospital se siente satisfecho ante la atención recibida por los profesionales. Aunque el análisis presenta un resultado favorable de satisfacción en los enfermos, existen factores que generan estrés en el personal como el contenido del trabajo, la responsabilidad que ejerza en sus funciones, el conflicto, la ambigüedad de rol, las relaciones sociales, el clima o ambiente de la organizacional, el contacto y manejo con los pacientes, el exceso y esfuerzo de trabajo, la necesidad de mantenimiento, capacitación profesional, los horarios irregulares y entorno físico en el que se realiza el trabajo

En conclusión, aunque existe estrés laboral ante la carga de tareas y actividades en los profesionales, la tensión y el agotamiento no influye en el rendimiento del personal de enfermería al realizar los cuidados a los pacientes del Hospital General IESS de Quito, por lo que hace referencia su satisfacción en la atención primaria que brindan dentro de sus labores.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general

La carga laboral afecta a la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, periodo octubre 2019 – marzo 2020.

2.3 Variables

2.3.1 Variables Independientes

Carga laboral

2.3.2 Variables Dependientes

Calidad de vida del profesional de enfermería

2.3.3 Operacionalización de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de la variable Carga Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN O CATEGORÍA	INDICADOR	ÍNDICE
Carga laboral	La carga laboral es considerada como el conjunto de actividades o tareas que el empleado, trabajador o funcionario tiene que cumplir dentro de las obligaciones que han sido estipuladas en su puesto de trabajo o ámbito laboral, el cual constituye la exigencia de desempeñar de forma eficiente la ejecución y consecución de sus responsabilidades sin entorpecer las actividades de sus operaciones.	Físico Mental	Horas de trabajo semana	30-40 h 41-50 h 51-60 h
			Sobrecarga de trabajo	Alto Moderado Bajo
			Condiciones de trabajo	Adecuadas Inadecuadas
			Recursos Materiales	Si No

			Adaptación al ambiente laboral	Alto Moderado Bajo
		Asignación de tareas	Número de pacientes atendidos al día	20-30 31-40 41-50
			Turnos laboral	Mañana Tarde Noche
		Esparcimiento	Horas de descanso por turno	6 – 8 9 – 12 24 o más

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Cuadro 2 Operacionalización de la variable *Calidad de vida*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN O CATEGORÍA	INDICADOR	ÍNDICE
<p>Calidad de vida del profesional</p>	<p>La calidad de vida se considera el bienestar del individuo con respecto al desarrollo de las actividades de trabajo, es decir, es el equilibrio entre la carga laboral y los recursos organizacionales</p>	<p>Recursos organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realimentación Institucional • Demandas físicas y personales 	<p>0 a 1 nada 3 a 5 algo 6 a 8 bastante 9 a 10 mucho</p>
		<p>Recursos Psicológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación Intrínseca • Apoyo directivo • Apoyo del equipo de trabajo 	
		<p>Demanda de Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de Trabajo • Carga de responsabilidades 	

		Percepción de la CVP	Calidad de vida percibida	
--	--	----------------------	------------------------------	--

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

Método deductivo: Consistió en el análisis de información relevante sobre las variables a investigar, con el propósito de determinar aspectos fundamentales de una situación en particular, y así lograr identificar cuáles son los problemas que se presentan en las unidades de observación con respecto a la sobrecarga laboral y su calidad de vida.

Método inductivo: Este método se usó porque permitió analizar teóricamente las variables de estudio, es decir, se inició con situaciones particulares, las cuales se registraron, analizaron e interpretaron para luego realizar las conclusiones generales.

3.2 Modalidad de investigación

El estudio investigativo posee un enfoque cualitativo y cuantitativo como parte de la modalidad de investigación, debido que se analizó la carga de trabajo que los profesionales de enfermería presentan cuando desempeñan sus actividades en el Hospital Martín Icaza y cómo esta situación afecta la calidad de vida de los mismos.

3.3 Tipo de Investigación

Investigación descriptiva: La acción de describir los hallazgos es imprescindible para el desarrollo de la investigación, puesto que permitió resumir los factores que inciden en la carga laboral de los profesionales de enfermería y cómo estos se relacionan directamente con la calidad de vida, es por ello que se seleccionó el tipo descriptivo.

Investigación de campo: El estudio investigativo requirió recolectar datos informativos, es por ello que se seleccionó el tipo de investigación de campo, porque permitió el contacto directo con los profesionales de enfermería, quienes son denominados como unidades de observación, además permitió examinar la calidad de vida que el personal de enfermería del Hospital Martín Icaza posee.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1 Técnicas

Encuesta: Se utilizó esta técnica con el propósito de conocer información concreta sobre la situación o variables de estudio, la cual estuvo dirigida a los profesionales de enfermería para conocer cuáles es el nivel de carga laboral e identificar cómo influye en su calidad de vida.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario de preguntas: Es una herramienta que aportó a la obtención de información mediante preguntas precisas que guarden relación a la variable carga de trabajo, de forma que garanticen resultados satisfactorios; el cuestionario se conformó por preguntas específicas para los profesionales de la salud y funcionarios o personal de gestión de enfermería.

Test CVP- 35: El instrumento de Calidad de Vida del Profesional 35 contiene preguntas e ítems específicos que permitieron determinar el nivel de calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran dentro del Hospital Martín Icaza.

3.5 Población y Muestra de Investigación

3.5.1 Población

La población del presente trabajo investigativo está conformada por 58 profesionales de enfermería y funcionarios o personal de gestión de enfermería, distribuidos en las diferentes áreas del Hospital Martín Icaza, los cuales fueron seleccionados para evaluar el nivel de carga de trabajo y cómo esto afecta su

calidad de vida, a continuación, se muestra una tabla de la distribución por áreas de la población total.

Cuadro 3 Población de la investigación

Áreas/ Responsables	Lcda. (o)Enfermería	Turnos Rotativos	# Pacientes
Emergencia	3	3	10.779
Observación de adulto	9	8	418
Observación pediátrica	5	5	202
Central quirúrgico	4	4	429
Consulta externa	3	3	1.010
Central de esterilización	1	0	-----
Labor de parto	7	5	184
Maternidad	6	4	184
San José	1	0	1.007
Cirugía hombres y mujeres	3	2	268
Santa Luisa	1	0	1.270
Neonatología	5	4	133
Pediatría	1	0	107
Vacunatorio	2	2	184
Supervisoras	6	-----	-----
Gestión de Enfermería	1	-----	-----
Total	58	40	16.175

Fuente: Diagnóstico situacional del Hospital Martín Icaza

3.5.2 Muestra

En el procedimiento realizado que analizó la problemática investigativa se consideró la población total, la cual es de 58 profesionales de enfermería, incluidas las supervisoras de las diferentes áreas y la funcionaria de gestión de enfermería dentro del Hospital Martín Icaza, con el objetivo de obtener información pertinente a las variables de estudio.

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos humanos

Cuadro 5 Recursos Humanos

Recursos Humanos	Nombres
Autores investigativos dl presente proyecto de investigación	Fernando Alexander Castro Carvajal Kevin Leonel Chantong Cabrera
Docente tutor del proyecto de investigación	Lcda. Camino Bravo Ivonne Aracely
Unidades a observar	Profesionales de enfermería y pacientes del Hospital Martín Icaza

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

3.7.2 Recursos económicos

Cuadro 6 Recurso Económicos

Recursos Económicos	Inversión
Seminario de tesis	50,00
Internet	25,00
Primer material escrito en borrador	15,00
Copia a color	20,00
Fotocopia final	30,00
Empastado	15,00
Alquiler de equipo tecnológico	10,00
Material de escritorio	25,00
Alimentación	60,00
Transporte y Movilización	40,00
Total	290,00

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

3.8 Plan de tabulación y análisis

3.8.1 Base de datos

Para recolectar la información pertinente que sustente de forma objetiva los criterios y argumentos presentados en el presente estudio se ha empleado una base de datos de forma organizada en donde se ha recopilado toda la información obtenida de la aplicación de la encuesta y test CVP a los profesionales del Hospital Martin Icaza. Para dicho efecto se ha utilizado dos herramientas informáticas, la primera es el programa de Microsoft Office denominada Excel, la cual ha sido pertinente para registrar la información de las preguntas que contiene la encuesta mientras que se ha hecho uso del programa estadístico Infostat para registrar la información recabada del test de CVP en virtud que este facilita el cálculo de parámetros estadísticos tales como: media, desviación estándar, error estándar, mínimos y máximos, los cuales son necesarios para un análisis completo.

3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos

Para la tabulación de la información obtenida se ha aplicado el siguiente procedimiento:

- Se ha acudido al Hospital Martin Icaza para realizar la encuesta y aplicar el test de CVP a los profesionales de enfermería.
- Agrupación de los datos para su posterior ingreso a Excel de las respuestas de cada una de las preguntas de la encuesta.
- Elaboración de tablas explicativas con frecuencias absolutas y relativas en donde se ha ubicado los datos finales del conteo realizado de las encuestas por cada pregunta.
- Generación de gráficos que resumen los resultados de las preguntas para facilitar la comprensión.
- Conteo de cada una de las respuestas obtenidas en la aplicación del test de CVP.

- Ingreso de los datos agrupados en el programa Infoestat.
- Generación de tabla con los distintos parámetros estadísticos a nivel general por los 35 ítems que contiene el test.
- Elaboración de tablas por cada una de las dimensiones consideradas para determinar la calidad de vida del profesional de enfermería.
- Análisis e interpretación por cada una de las tablas y gráficos presentados.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados obtenidos de la investigación

Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en el Hospital Martín Icaza con el objetivo de determinar la influencia de la carga laboral en su calidad de vida

1.- Datos personales

1.1.- Edad

Tabla 1 *Edad*

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
25 a 34 años	13	22%	22%
35 a 44 años	28	48%	71%
45 a 54 años	17	29%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

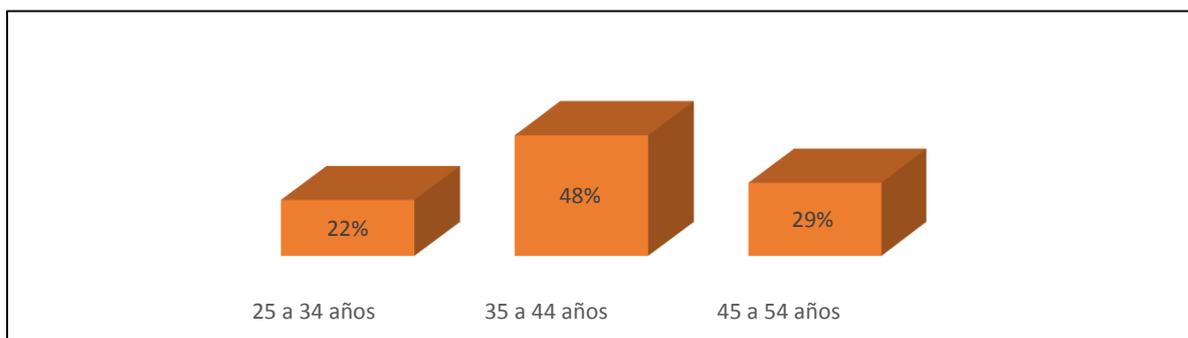


Gráfico 1 Edad

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Los profesionales de enfermería que laboran en la institución poseen un rango de edad de 35 a 44 años con un 48% de la población encuestada, lo que permite identificar que el personal de enfermería pueda presentar molestias físicas en general, cansancio acumulado, entre otros.

1.2.- Años laborando en la institución

Tabla 2 Sexo

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	47	81%	81%
Masculino	11	19%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

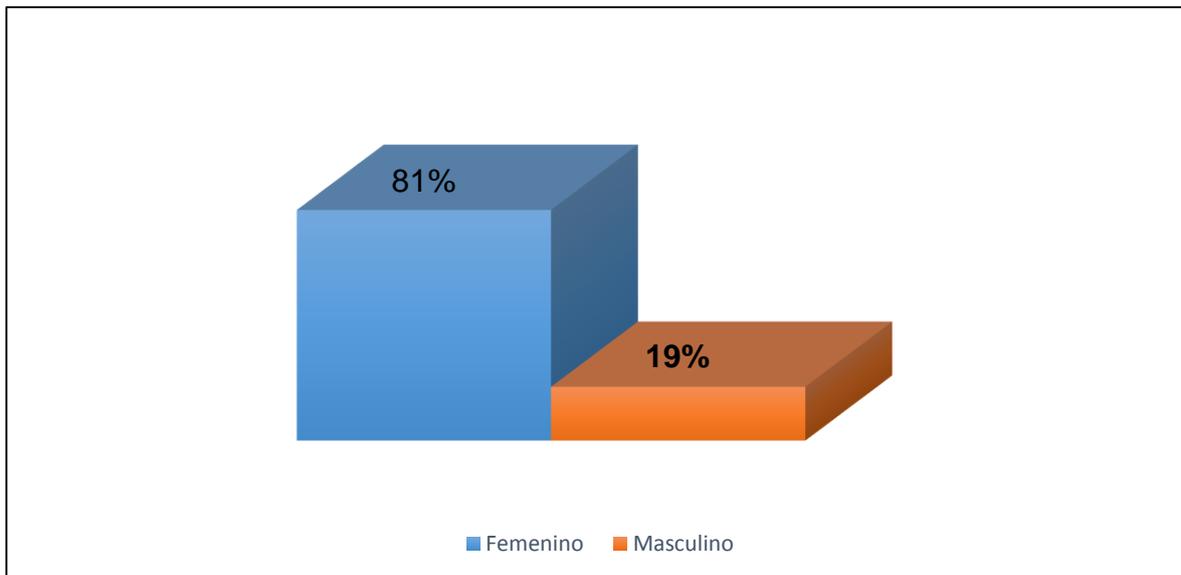


Gráfico 2 Sexo

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la aplicación de la encuesta a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Martín Icaza, se identificó que el 81% de los profesionales encuestados son mujeres, es decir existe un nivel prevalencia significativa del sexo femenino dentro de la institución, reflejando que el 19% es del sexo masculino, los cuales no ejercen de forma masiva esta profesión; por lo tanto la investigación que se propone a analizar la carga laboral se relaciona con variable del género, puesto que las profesionales deben desempeñar tareas conjuntas en su hogar y con su familia.

1.3.- Años laborando en la institución

Tabla 3 Años laborando

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
5 a 9 años	12	21%	21%
10 a 14 años	21	36%	57%
15 a 19 años	13	22%	79%
20 a 24 años	12	21%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

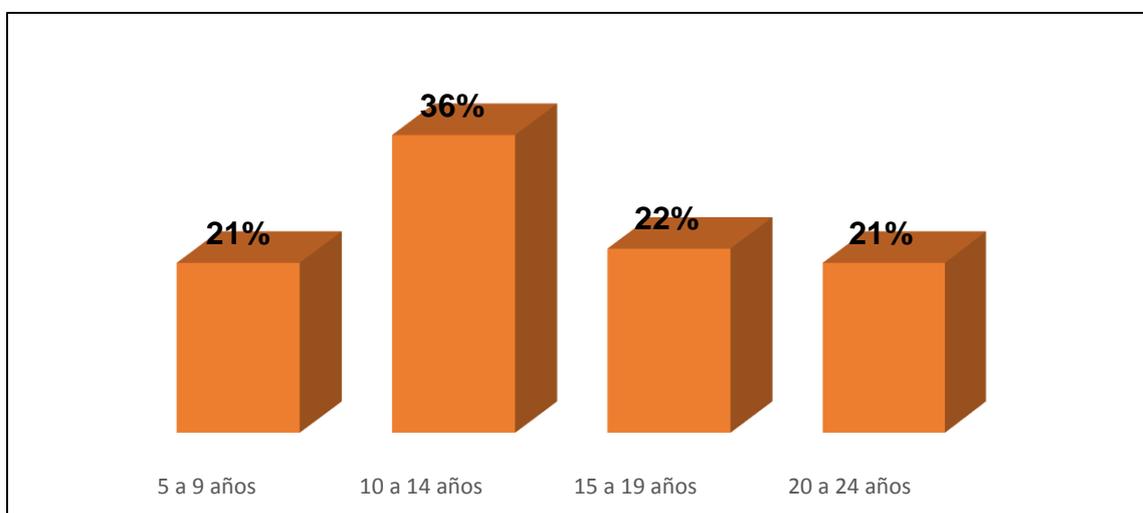


Gráfico 3 Años laborando

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta efectuada para identificar la influencia de la carga laboral en la calidad de vida de los profesionales de enfermería con respecto a los años que mantienen laborando en el hospital, se obtuvieron los siguientes resultados, el 36% indica que ha ejercido su profesión en el rango de 10 a 14 años, el 22% se ubica en el rango de 15 a 19 años, y con una igualdad del 21% se encuentran los rangos de edad de 20 a 24 años y de 5 a 9 años, información que permite manifestar que los profesionales de enfermería mantienen una relación laboral estable con la institución.

1.4.- Situación Contractual

Tabla 4 Situación Contractual

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nombramiento Definido	31	53%	53%
Nombramiento Provisional	15	26%	79%
Contrato	12	21%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

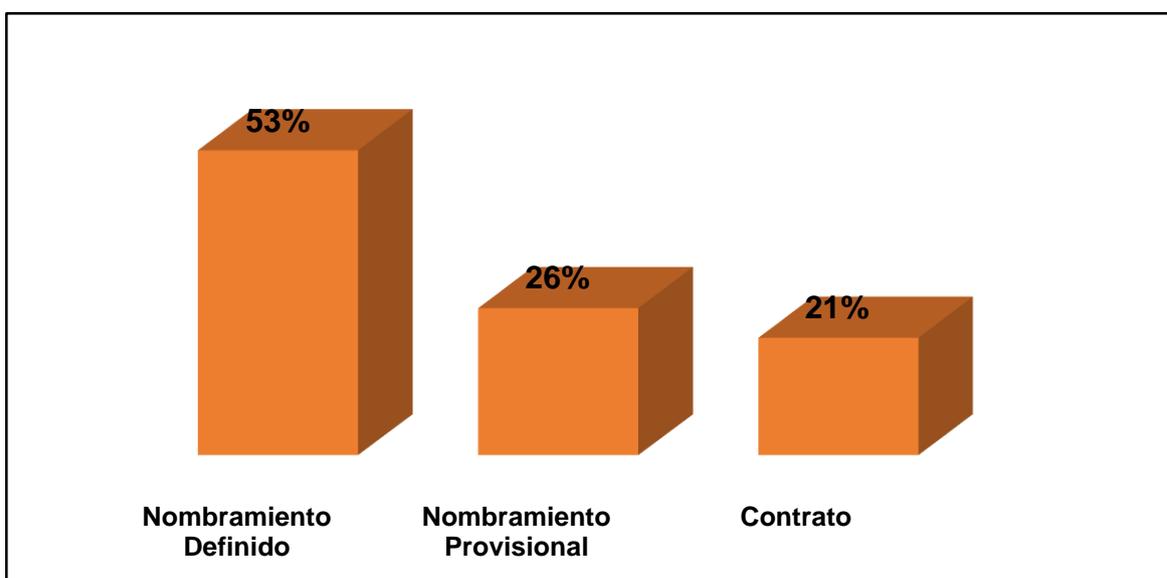


Gráfico 4 Situación contractual

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la investigación realizada se identificó que la situación contractual de los profesionales de enfermería que laboran en la institución el 53% se ubica en el nombramiento definitivo, mientras que el 26% indica que posee un nombramiento provisional y el 21% restante indica que su situación contractual se ha realizado por medio de un contrato, respuestas que se relacionan al criterio anterior, porque de acuerdo a la situación contractual se puede aumentar o disminuir los años de labor en el hospital, que dentro del estudio realizado se determina que existe un predominio del nombramiento definitivo que supera la mitad de la población analizada.

2.- ¿En el área que labora existen protocolos establecidos a seguir?

Tabla 5 *Protocolos institucionales*

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	58	100%	100%
NO	0	0%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

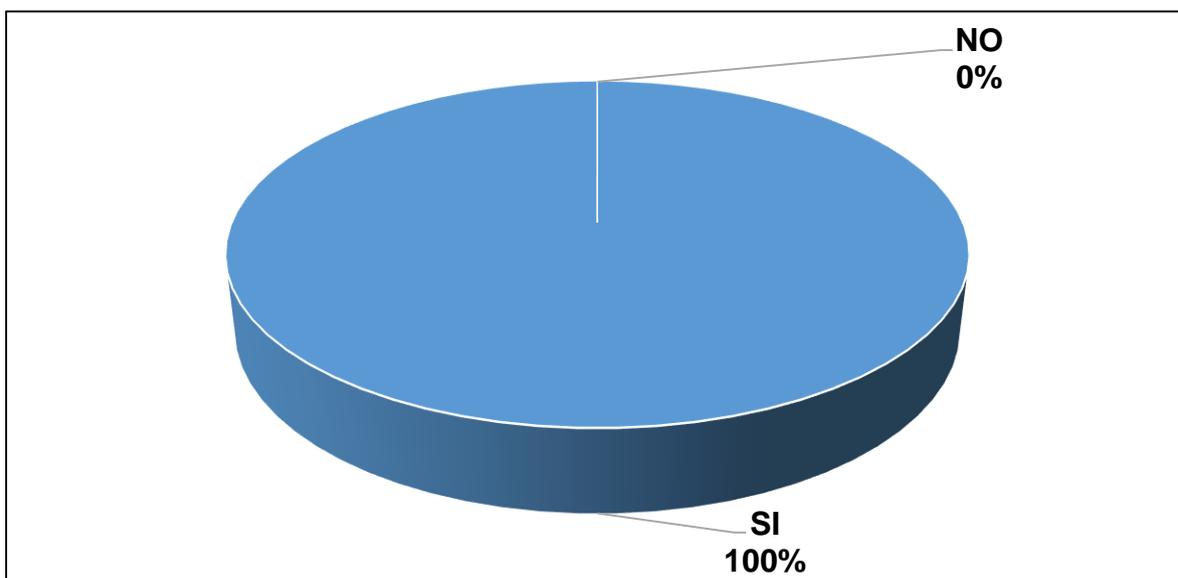


Gráfico 5 Protocolos institucionales
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la investigación realizada para conocer si existen protocolos de trabajo en las diferentes áreas del Hospital Martín Icaza que demuestren la capacidad administrativa de los dirigentes institucionales se obtienen los siguientes resultados, el 100% de los profesionales de enfermería indican que la institución cuenta con protocolos para accionar de forma correcta los diferentes procedimientos que se ejecutan en las áreas con las especialidades que posee la institución, el lineamiento permite ejecutar una asistencia efectiva de la salud de los pacientes que acuden a la institución.

3.- ¿De los siguientes procedimientos, especifique cuál de ellos realiza?

3.1.- Medidas de confort del paciente

Tabla 6 Medidas de confort al paciente

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	32	55%	55%
NO	26	45%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

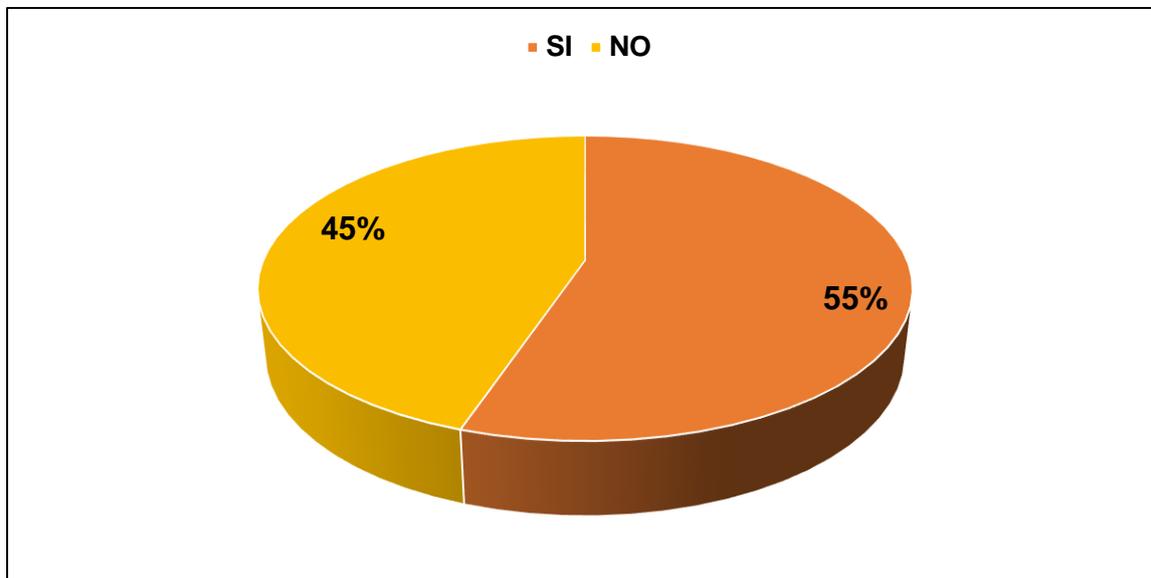


Gráfico 6 Medidas de confort
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería para conocer si aplican o ejecutan medidas de confort a los pacientes como parte de su labor diaria, se obtuvo como resultado que el 55% realiza estas actividades y el 45% indica que no efectúan las medidas de confort a los pacientes, es decir que los profesionales deben coordinar las diversas actividades que se requieren en las diferentes especialidades de la institución de salud.

3.2.- Curación de heridas limpias, infectadas y quirúrgicas

Tabla 7 Curación de heridas

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	31	53%	53%
NO	27	47%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

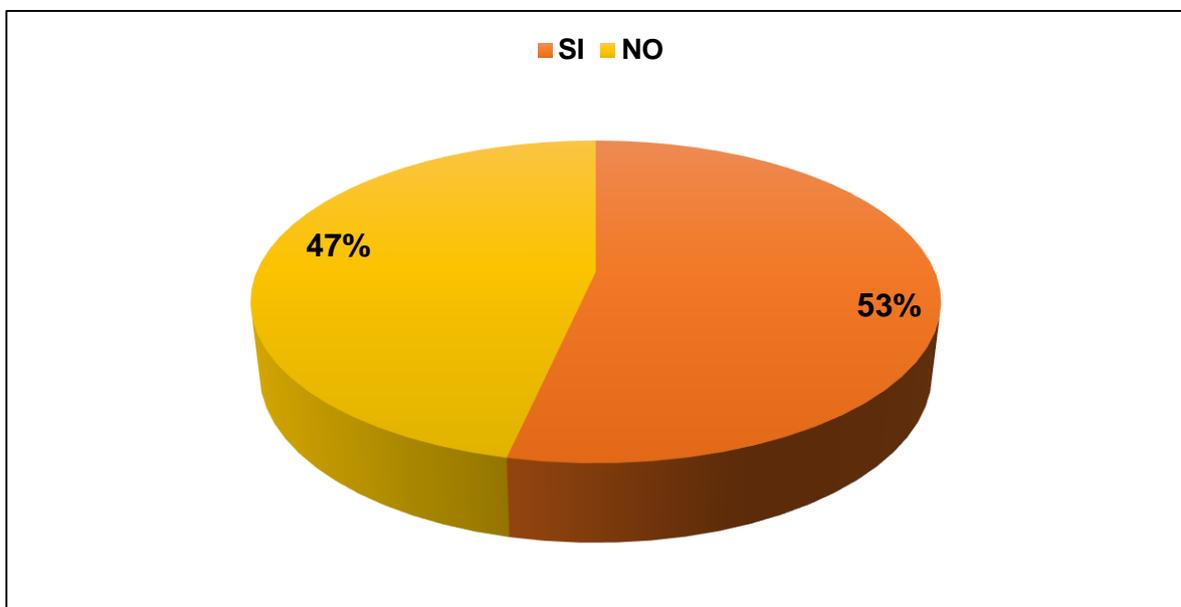


Gráfico 7 Curación de heridas
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Los datos recopilados de la encuesta realizada a los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de la institución, para conocer cuáles de ellos efectúan curación de heridas a los pacientes que asisten al hospital, el 53% indicó que sí, mientras que el 47% expresa que no, debido que sus funciones se basan en preparar a los pacientes que acuden al área de consulta externa, vacunatorio, o se ubican en áreas que no prevén la ejecución de esta actividad.

3.3.- Administración de medicación por vía parenteral y canalización de vía

Tabla 8 Administración de medicación

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	39	67%	67%
NO	19	33%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

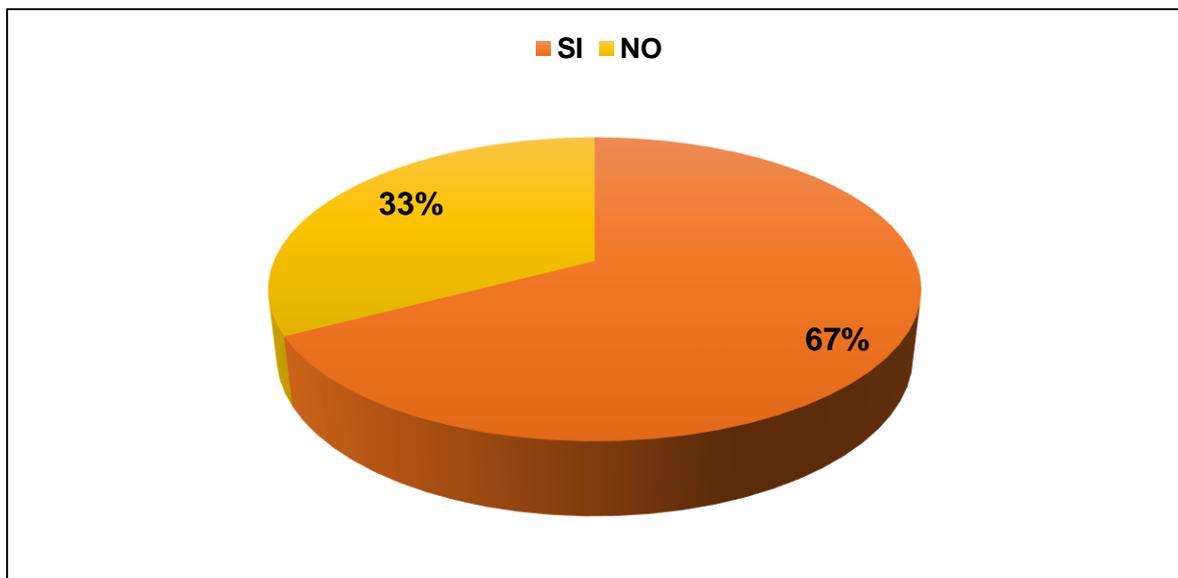


Gráfico 8 Administración de documentos
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Las respuestas obtenidas de los profesionales de enfermería que laboran en la institución analizada para verificar la existencia de sobrecarga de trabajo y como esto afecta a su calidad de vida, con respecto a la actividad de administrar medicación el 67% de los profesionales expresan que, si lo efectúan, sea por vía parenteral o canalización de vía, lo cual se considera como una de las principales actividades debido a que más del 50% de las áreas requiere desarrollar esta actividad para asegurar el bienestar de los pacientes.

4.- ¿Considera usted que la distribución de los turnos de trabajo es adecuada?

Tabla 9 *Distribución de turnos*

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	24	41%	41%
NO	34	59%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

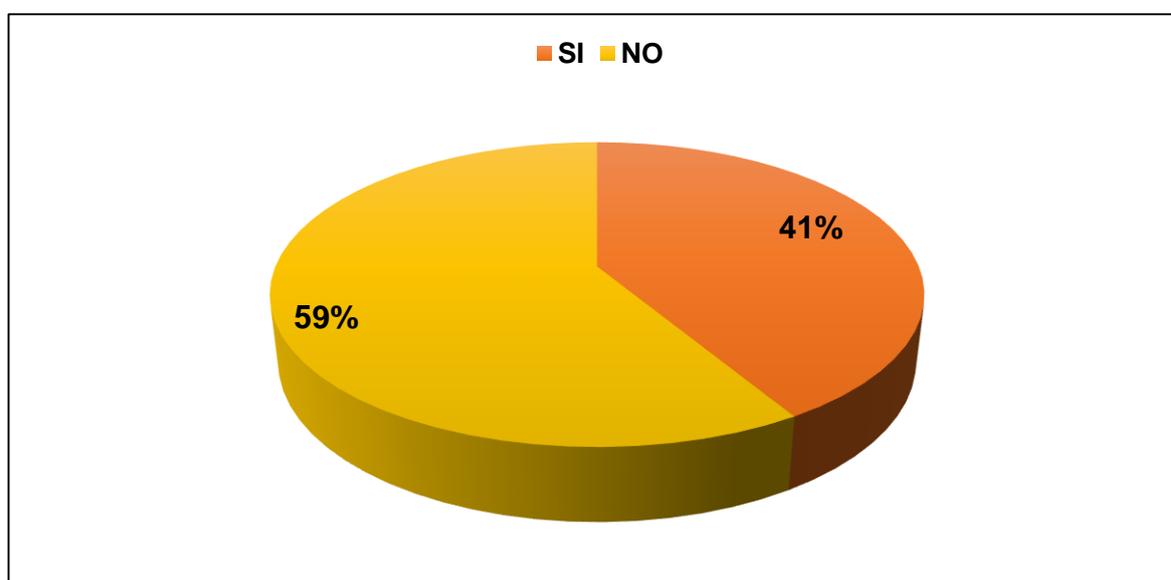


Gráfico 9 Distribución de turnos
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

El estudio investigativo para identificar si la carga laboral influye en la calidad de vida de los profesionales que laboran en el Hospital Martín Icaza, se precisó identificar si la distribución de turnos de trabajos es adecuada para el personal que desempeña sus actividades en las diferentes áreas de la institución, obteniendo los siguientes datos, el 59% de los encuestados indicaron que no se registra una distribución adecuada, información que permite inferir que se registran cargas de trabajo para cierto personal del hospital, mientras que el 41% restante manifiestan que si existe una distribución adecuada.

5.- ¿Usted considera que existe sobrecarga de trabajo en los profesionales de enfermería?

Tabla 10 *Sobrecarga de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	51	88%	88%
NO	7	12%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

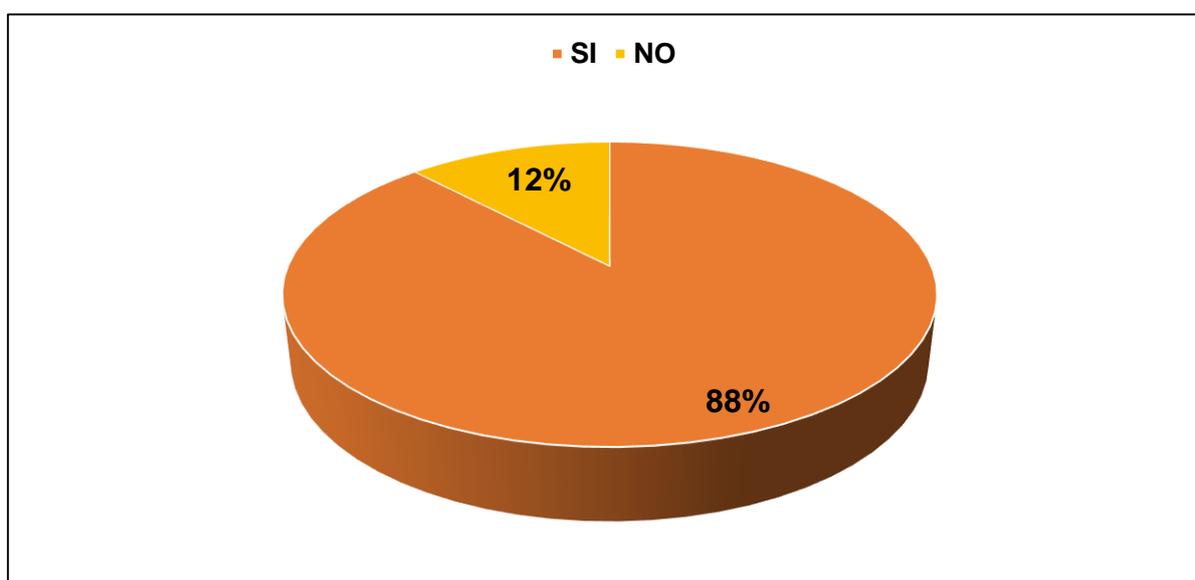


Gráfico 10 Sobrecarga de trabajo
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Para identificar la existencia de la sobrecarga laboral se requirió conocer la percepción de los profesionales de enfermería sobre esta variable dentro de la institución hospitalaria, en la cual se obtuvo que el 88% de los profesionales encuestados respondieron que, si existe sobrecarga de trabajo en las diferentes áreas relacionado a la cantidad de pacientes que acuden al Hospital y la cantidad de los profesionales que prestan sus servicios en la institución, mientras que el 12% expresa lo contrario a esta variable.

6.- Si la respuesta anterior es sí, responda ¿Cuál es el nivel de sobrecarga de trabajo?

Tabla 11 Nivel de sobrecarga de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Alto	39	76%	76%
Moderado	12	24%	100%
Bajo	0	0%	100%
TOTAL	51	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

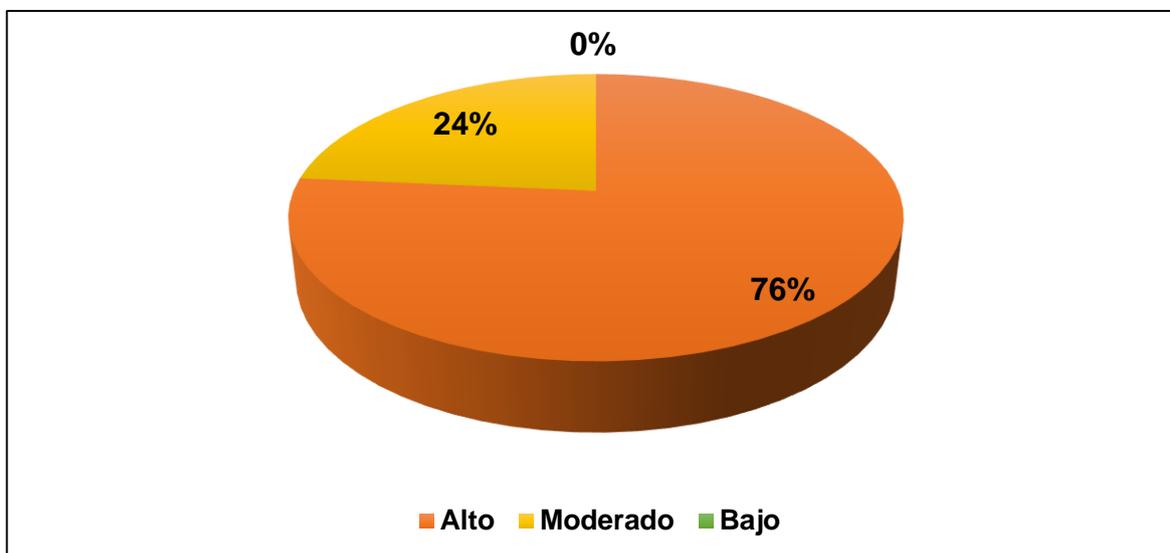


Gráfico 11 Nivel de sobrecarga de trabajo
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la investigación realizada a los profesionales de enfermería para identificar el nivel de sobrecarga de trabajo a los 51 profesionales que indicaron que, si existe sobrecarga de trabajo en la institución, se obtuvo los siguientes resultados el 76% expresa que se presenta en un nivel alto, el 24% restante manifiesta que el nivel es moderado, por lo tanto se permite concluir que el personal de enfermería que desarrolla sus actividades en el Hospital Martín Icaza, presentan un nivel de sobrecarga de trabajo alto, situación que puede influir en su calidad de vida.

7.- ¿Cuál es el nivel de adaptación al ambiente laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la institución?

Tabla 12 Nivel de adaptación al ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Alto	22	38%	38%
Moderado	31	53%	91%
Bajo	5	9%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

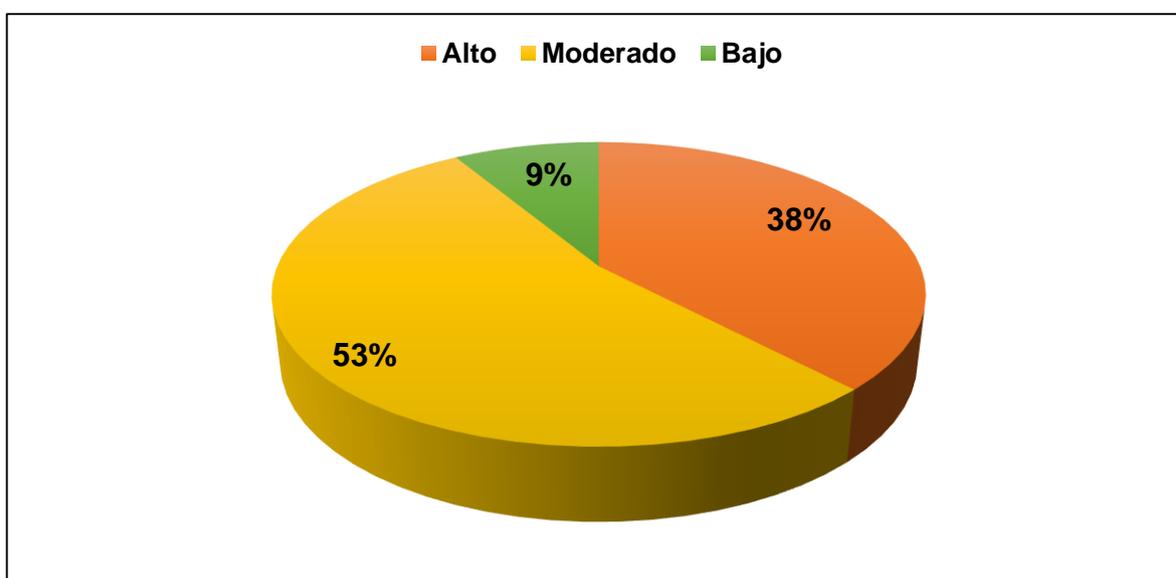


Gráfico 12 Nivel de adaptación al ambiente laboral
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

La encuesta aplicada a los profesionales de enfermería para conocer el nivel de adaptación al ambiente laboral, se identificó que el 53% indica que es moderado, el 38% expresa que es alto, mientras que el 9% restante indica que es bajo, por lo tanto, el personal de enfermería que desempeña sus actividades en las diferentes áreas se adaptan al entorno de trabajo.

8.- ¿En su área de trabajo cuentan con los recursos materiales necesarios para ejecutar los procedimientos de enfermería pertinentes?

Tabla 13 Recursos materiales

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	49	84%	84%
NO	9	16%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Matín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

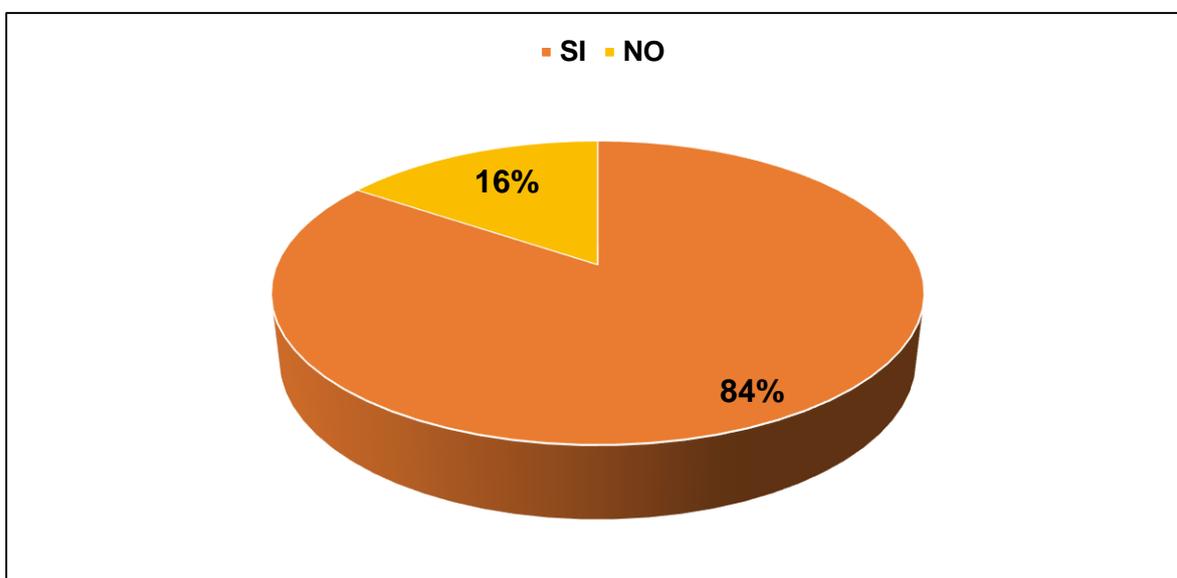


Gráfico 13 Recursos materiales
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

Los datos recopilados para identificar la relación de las variables expuestas, muestran si los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de la institución hospitalaria poseen los recursos materiales necesarios para cumplir los procedimientos de enfermería, obteniendo un resultado favorable con el 84%, mientras que un 16% indica que no, porcentaje inferior pero que debe ser considerado y mejorado mediante una administración precisa que permita aumentar la calidad del servicio que oferta el Hospital.

9.- ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo dentro del Hospital Martín Icaza?

Tabla 14 Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy bueno	18	31%	31%
Bueno	33	57%	88%
Regular	7	12%	100%
TOTAL	58	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Autores: Castro Fernando & Chantong Kevin

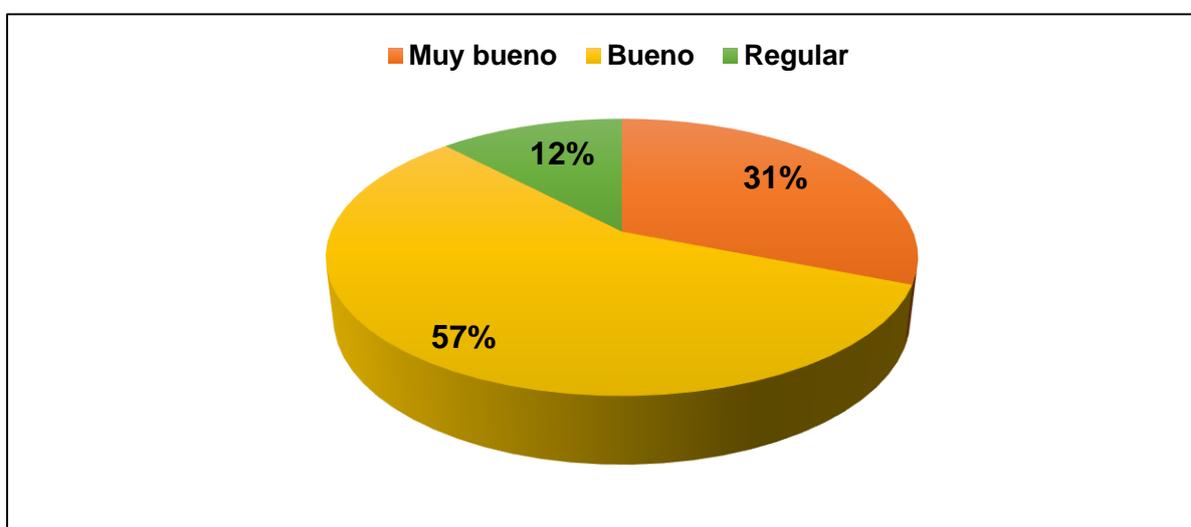


Gráfico 14 Relaciones interpersonales
Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Análisis e interpretación:

La identificación de las relaciones interpersonales son determinantes para asegurar un clima laboral adecuado y además aporta en el bienestar emocional de las personas, es por ello que se evaluó la percepción de los profesionales de enfermería con respecto a las relaciones interpersonales, se obtuvieron los siguientes resultados, el 57% las califica como bueno, información que permite identificar que una parte de la población investigada no se encuentra conforme con las relaciones interpersonales internas dentro del hospital.

Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del test Calidad de Vida del Profesional (CVP-35), aplicado a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Martín Icaza.

Los resultados del test de calidad de vida se muestran en la tabla 15, es necesario manifestar que se ha entregado el test con los 35 parámetros a cada uno de los profesionales de la salud incluidos en la muestra del presente estudio en donde se ha podido determinar los siguientes aspectos: media del nivel de satisfacción a nivel de cada ítem como en general, desviación estándar, el rango mínimo que ha sido respondido, así como el rango máximo y el error estándar. A través del cálculo de los parámetros mencionado se procede a realizar un análisis objetivo de los resultados en base a las respuestas de los profesionales a quienes se les ha aplicado el test.

Tabla 15 Resultados del test de CVP

Detalle de la media, desviación típica, mínimos, máximos y error estándar del Test CVP						
	N	Media	Desv. Típica	Min	Max	E.E
1. Cantidad de trabajo	58	7,16	1,66	6	10	0,22
2. Satisfacción con el trabajo	58	7,91	1,13	1	9	0,15
3. Satisfacción con el sueldo que percibe	58	5,24	2,42	1	9	0,32
4. Posibilidad de promoción en el trabajo	58	6,57	2,18	4	10	0,29
5. Reconocimiento de mi esfuerzo en el trabajo	58	5,59	2,77	1	10	0,36
6. Presión recibida para mantener la cantidad de mi trabajo	58	7,45	2,19	3	10	0,29
7. Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo	58	5,67	2,38	2	10	0,31
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para realizar mi trabajo	58	6,55	2,54	3	10	0,33
9. Motivación(ganas de esforzarme cada día más)	58	7,86	2,17	4	10	0,29
10. Apoyo de mis líderes en el trabajo	58	6,38	2,01	4	9	0,26
11. Apoyo de los compañeros	58	7,41	2,45	3	10	0,32
12. Apoyo familiar	58	8,24	2,36	3	10	0,31
13. Ganas de trabajar con creatividad	58	8,02	2,42	3	10	0,32
14. Posibilidad para la creatividad	58	8,29	1,86	3	10	0,24
15. Descanso al acabar la jornada laboral	58	3,22	1,88	1	6	0,25

16. Recibo información de los resultados de mi trabajo	58	4,98	2,16	1	8	0,28
17. Conflictos en el entorno laboral	58	2,72	2,09	1	7	0,27
18. Escases para mi vida personal	58	3,81	1,10	3	6	0,14
19. Incomodidad física en el área de trabajo	58	4,91	2,92	1	10	0,38
20. Puedo expresar lo que pienso y necesito	58	4,47	2,52	1	9	0,33
21. Carga de responsabilidad en el trabajo	58	6,97	2,43	3	10	0,32
22. La institución trata de mejorar la calidad de vida de los colaboradores	58	4,41	2,44	1	9	0,32
23. Tengo facultad para tomar decisiones	58	4,12	2,91	1	9	0,38
24. Interrupciones molestas y continuas	58	3,62	3,04	1	10	0,40
25. Estrés (carga emocional)	58	5,10	3,35	1	10	0,44
26. Recibo capacitación para hacer mi trabajo	58	7,17	2,17	4	10	0,28
27. Me encuentro capacitado para hacer mi trabajo actual	58	7,67	1,50	5	10	0,20
28. Existe variedad en mi trabajo	58	7,45	2,14	3	10	0,28
29. Mi trabajo es importante para otras personas	58	7,97	2,03	4	10	0,27
30. Mis respuestas son escuchadas y aplicadas	58	5,57	2,84	1	9	0,37
31. Claridad de actividades a desempeñar	58	7,91	1,61	5	10	0,21
32. Me siento orgulloso del trabajo que realizo	58	8,40	2,46	2	10	0,32
33. Mi trabajo afecta a mi salud	58	6,02	1,83	3	8	0,24
34. Calidad de vida de mi trabajo	58	5,78	2,52	1	9	0,33
35. Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas)	58	7,43	2,41	3	10	0,32
PROMEDIO TOTAL		6.23	2.27	2.49	9.34	0.30

Fuente: Test aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Los resultados a nivel general demuestran que la media de calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital Martín Icaza se encuentra ubicada en **6.23**; al realizar la comparación con los parámetros de medición (véase en el cuadro 1) se puede observar que el resultado final es que el personal tiene bastante satisfacción. Sin embargo, para que al análisis sea más profundo y objetivo es necesario realizar algunas deducciones que se desprenden de los resultados obtenidos, por ejemplo, es preciso mencionar que en la escala de 1 a 10, el 6.23 representa tan solo el 62% de satisfacción, lo que implica que existen importantes

aspectos que impiden que los profesionales en el área de enfermería se sientan totalmente satisfechos.

Para conocer con especificidad los ítems que mayor insatisfacción presentan, se procede a presentar los resultados agrupados en las cuatro dimensiones que se ha considerado para el presente estudio, lo cual permitirá establecer comparaciones entre cada una de ellas y determinar qué aspecto es el más influyente en la insatisfacción de los profesionales de enfermería en el Hospital Martín Icaza; además, al final de esta sección se incluye un gráfico que evidencia el peso que tiene cada dimensión para un análisis pormenorizado.

Tabla 16 *Dimensión de Recursos Organizacionales*

Variable	N	Media	D.E	E.E	Min	Max
Ítem 2	58	7,91	1,13	0,15	6,00	9,00
Ítem 3	58	5,24	2,42	0,32	1,00	9,00
Ítem 4	58	6,57	2,18	0,29	4,00	10,00
Ítem 5	58	5,59	2,77	0,36	1,00	10,00
Ítem 10	58	6,38	2,01	0,26	4,00	9,00
Ítem 11	58	7,41	2,45	0,32	3,00	10,00
Ítem 14	58	8,29	1,86	0,24	3,00	10,00
Ítem 16	58	4,98	2,16	0,28	1,00	8,00
Ítem 20	58	4,47	2,52	0,33	1,00	9,00
Ítem 22	58	4,41	2,44	0,32	1,00	9,00
Ítem 23	58	4,12	2,91	0,38	1,00	9,00
Ítem 28	58	7,45	2,14	0,28	3,00	10,00
Ítem 30	58	5,97	2,84	0,37	1,00	9,00
Promedio total		5.90	2.39	0.31	2	9.33

Fuente: Test aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Tabla 17 *Dimensión de Recursos Psicológicos*

Variable	N	Media	D.E	E.E	Min	Max
Ítem 9	58	7,86	2,17	0,29	4,00	10,00
Ítem 12	58	8,24	2,36	0,31	3,00	10,00
Ítem 13	58	8,02	2,42	0,32	3,00	10,00
Ítem 15	58	3,22	1,88	0,25	1,00	6,00
Ítem 26	58	7,17	2,17	0,28	4,00	10,00
Ítem 27	58	7,67	1,50	0,20	5,00	10,00
Ítem 29	58	7,97	2,03	0,27	4,00	10,00
Ítem 31	58	7,91	1,61	0,21	5,00	10,00
Ítem 32	58	8,40	2,46	0,32	2,00	10,00
Ítem 35	58	7,43	2,41	0,32	3,00	10,00
Promedio total		7.39	2.10	0.28	3.4	9.6

Fuente: Test aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Tabla 18 *Dimensión Demanda de Trabajo*

VARIABLE	N	Media	D.E	E.E	Min	Max
Ítem 1	58	7,16	1,66	0,22	6,00	10,00
Ítem 6	58	7,45	2,19	0,29	3,00	10,00
Ítem 7	58	5,67	2,38	0,31	2,00	10,00
Ítem 8	58	6,55	2,54	0,33	3,00	10,00
Ítem 17	58	2,72	2,09	0,27	1,00	7,00
Ítem 19	58	4,91	2,92	0,38	1,00	10,00
Ítem 21	58	6,97	2,43	0,32	3,00	10,00
Ítem 24	58	3,62	3,04	0,40	1,00	10,00
Promedio total		5.63	2.41	0.32	2.5	9.63

Fuente: Test aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Tabla 19 Dimensión de Calidad de Vida Profesional

VARIABLE	N	Media	D.E	E.E	Min	Max
Ítem 18	58	3,81	1,10	0,14	3,00	6,00
Ítem 25	58	5,10	3,35	0,44	1,00	10,00
Ítem 33	58	6,02	1,83	0,24	3,00	8,00
Ítem 34	58	5,78	2,52	0,33	1,00	9,00
Promedio total		5.18	2.2	0.29	2	8.25

Fuente: Test aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

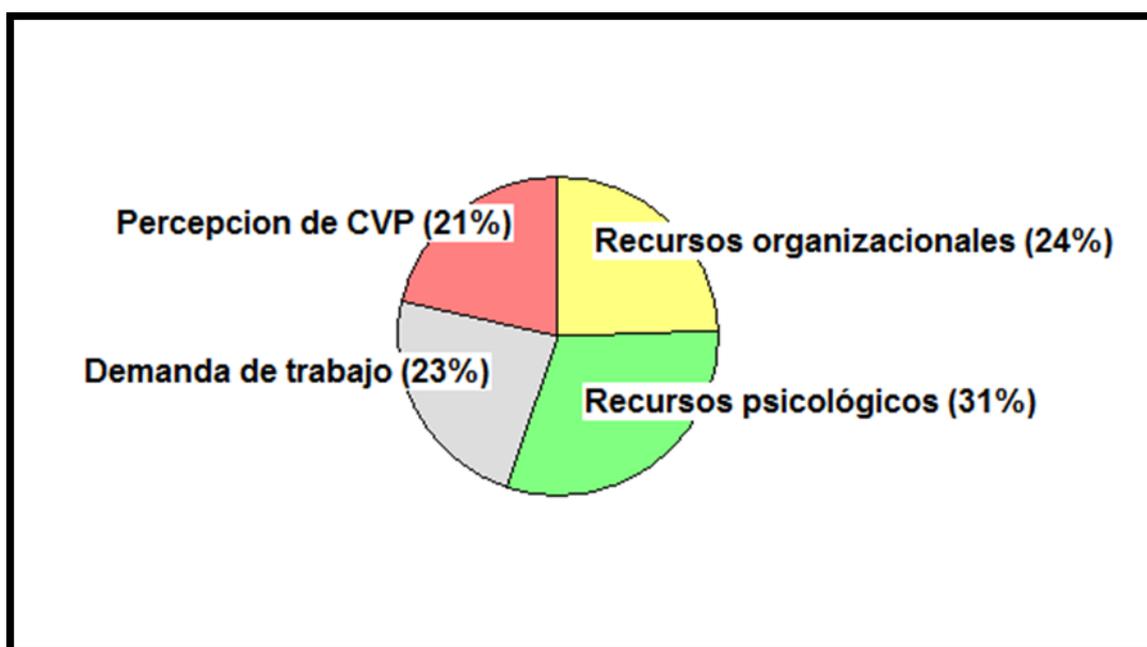


Gráfico 15 Porcentaje de participación de las dimensiones aplicadas en el test de CVP

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

Los resultados del cálculo por cada una de las dimensiones consideradas reflejan que la media más alta se presenta en la dimensión recursos psicológicos, la cual posee una \bar{x} de 7.39 (**véase tabla 17**). La interpretación que corresponde en este contexto es que en los ítems relacionados a los recursos psicológicos los cuales se refieren a aspectos de motivación intrínseca, se encuentran en un nivel aceptable en virtud de que los colaboradores se encuentran comprometidos con la labor que desempeñan en la institución pública.

La segunda dimensión mejor puntuada en cuanto a la media es la denominada recursos organizacionales, presenta una \bar{x} de 5.90 (**véase tabla 16**), en donde el ítem de mayor puntuación es el de la posibilidad de ser creativo en el trabajo

mientras que el ítem que presenta la puntuación más baja es el de la facultad para tomar decisiones. Es importante considerar que en esta dimensión se encuentran agrupados los parámetros relacionados al apoyo que brindan los directivos del Hospital Martín Icaza al personal de enfermería, mismo que tiene diversos enfoques tales como: provisión de recursos, comunicación efectiva, posibilidad de generar un clima laboral adecuado y entorno laboral apropiado.

La dimensión que engloba la carga laboral presenta una media relativamente baja puesto que los cálculos reflejan que su \bar{x} es de 5.63 (**véase tabla 18**), en donde el ítem con mayor prevalencia en cuanto a la puntuación es el de la presión recibida para mantener la calidad en el trabajo y el aspecto menor puntuado es conflictos en el entorno laboral. Además, el ítem que se relaciona de forma directa con la carga laboral es el número 1, mismo que presenta una media de 7.16 (**véase tabla 15**) lo cual significa que a nivel general el personal de enfermería tiene una importante cantidad de trabajo. Esto sumado a otros factores intervinientes en la variable independiente de investigación, se puede deducir que existe una fuerte carga laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Para finalizar esta sección de resultados se analiza los datos respecto a la dimensión de percepción de la calidad de vida que tiene el personal de enfermería de la institución en donde se desarrolla el estudio investigativo; existe una \bar{x} de 5.18 (**véase tabla 19**). Es importante resaltar que es la media más baja de todas las dimensiones lo cual refleja de manera directa que existen debilidades que necesitan ser mejoradas para que los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza puedan incrementar su calidad de vida. Además, es preciso mencionar que el ítem más afectado es el que corresponde al tiempo para la vida personal, aspecto que denota que el trabajo al que se enfrentan los y las enfermeras absorbe gran cantidad de su tiempo, situación que debilita la calidad de vida que estos presentan.

4.2 Análisis e interpretación de datos

La recopilación de datos para analizar la variable sobrecarga de trabajo en los profesionales que laboran en la institución y verificar la relación en su calidad de vida, se obtuvieron los siguientes resultados, en cuanto a los datos generales de los profesionales de enfermería la prevalencia del sexo es femenino, es decir que más del 50% del personal de enfermería que labora en el Hospital Martín Icaza, es mujer, las cuales deben desempeñar otros roles independiente de lo laboral, es por ello que se considera importante que la distribución y administración de los turnos de trabajos sean equitativos y coherentes a los requerimientos de cada una de las especialidades de la institución. La estabilidad laboral dentro de este sector de la institución es alta, debido a que el personal de enfermería posee varios años ejerciendo su profesión en el hospital, además se identificó que la edad promedio de los profesionales de enfermería se encuentra entre las edades de 35 a 44 años.

Como parte del estudio de la variable sobrecarga de trabajo, se analizaron aspectos concernientes a las actividades diarias que deben realizar los profesionales de enfermería, investigación que identificó que la administración de medicación por vía parenteral y canalización de vía es la actividad que más ejercen el personal de enfermería, debido a que en un gran porcentaje de las áreas se requiere desarrollar esta práctica para el bienestar de los pacientes. La percepción de los profesionales de enfermería con respecto a la sobrecarga de trabajo es importante, es por ello que en la aplicación de la encuesta se verificó que el personal considera que existe sobrecarga de trabajo en un nivel alto, situación que no le permite desempeñar sus actividades con normalidad y afecta su calidad de vida tanto en el aspecto físico, como emocional.

Los datos finales de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería con relación a la variable sobrecarga de trabajo, se requirió verificar aspectos personales como la adaptación al ambiente laboral y el nivel de adaptación al mismo, encuesta que arrojaron resultados medios o moderados en este factor, es decir que son aspectos que se podrían mejorar, pero no se ha registrado falencias a nivel general que impacte en la calidad de vida del personal.

Los resultados de la aplicación del test de CVP realizado a los profesionales de enfermería indican que no existe una calidad de vida plena en los y las enfermeras del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo. Los principales factores intervinientes para que esto ocurra se encuentran relacionados con la excesiva carga laboral, lo cual sumado a las pocas horas de descanso que tienen los colaboradores, ocasiona que estos perciban que su vida laboral no presenta las condiciones adecuadas. Además, es importante considerar otros parámetros de análisis en cuanto a esta variable de investigación, por ejemplo, el apoyo que reciben de sus líderes o directivos, la motivación que tienen para cumplir con su rol profesional y la facultad para tomar decisiones; todos estos indicadores no se encuentran en condiciones óptimas, razón por la cual se han obtenido los resultados antes mencionados.

4.3 Conclusiones

El estudio realizado a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Martín Icaza para determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo en su calidad de vida, se presentan las siguientes conclusiones direccionadas a cumplir los objetivos de la investigación:

Los principales factores que influyen en la asignación de la carga de trabajo desproporcionado es la falta de un análisis situacional y organizacional, que permita identificar las necesidades de cada una de las áreas de la institución, por medio de las estadísticas de los pacientes que ingresan a la unidad y la cantidad de profesionales de enfermería designados para ejercer un acompañamiento oportuno, la falta de planificación y distribución efectiva de las tareas a desempeñar causa que el personal de enfermería realice actividades variadas en tiempos cortos, además se identificó que el factor de los turnos rotativos incide en que los profesionales de enfermería no posean estabilidad en sus patrones de sueño, generando un cansancio que afecta su calidad de vida.

En el estudio realizado a los profesionales de enfermería, se constató que existe sobrecarga de trabajo para el personal, debido a que sus actividades son variadas y deben atender a un gran porcentaje de pacientes que ingresan a las diversas áreas de forma diaria, investigación en la que se ha podido determinar que el área con mayor afluencia de personas y con menor personal de enfermería es Emergencia, además se estableció de acuerdo a los datos analizados que el nivel de sobrecarga laboral de los profesionales de enfermería es alto, por la presión que poseen para ejecutar sus actividades en tiempos cortos, debido a las necesidades u complicaciones que presentan los pacientes, lo que genera en ellos altos niveles de estrés que posteriormente provocará un malestar físico como dolores de cabeza, uno de los síntomas que se presentan con mayor frecuencia, es decir que la sobrecarga de trabajo influye en la calidad de vida de los profesionales de enfermería.

El personal de enfermería que labora en el Hospital Martín Icaza, carece de satisfacción laboral debido al estrés al que están sometidos dentro del hospital por la demanda de trabajo y la presión de realizar con precisión las acciones de

enfermería, además se verifica por medio de la encuesta de calidad de vida de los profesionales que existen interrupciones que causan molestias al realizar el trabajo, que al final de la jornada laboral no permiten concluir de forma normal las tareas encomendadas, todas estas percepciones por el personal de enfermería, generan una carga laboral desmedida a los esfuerzos del equipo de trabajo que influyen en la calidad de vida.

4.4 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones presentadas se plantean las siguientes recomendaciones con el objetivo de que contribuyan a la disminución de la sobrecarga de trabajo que influye en la calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Martín Icaza.

Los factores que influyen en la asignación de la carga de trabajo es la falta de planificación, organización y control, es por ello, que se recomienda que los profesionales encargados de la asignación de las actividades de trabajo en las diferentes áreas realicen un estudio minucioso de las estadísticas de ingreso y de esta forma incrementar el personal para que este sea distribuido correctamente a las áreas con mayor afluencia o necesidad de atención inmediata, con el objetivo de disminuir la carga de trabajo y obtener satisfacción del trabajo realizado, que le permita mantener un estado estable de su calidad de vida.

Los niveles altos de carga de trabajo se pueden reflejar en malestares físicos generados por el estrés que produce ejercer actividades mayores a la capacidad de una persona, es por ello que se recomienda en conjunto con el apartado anterior que se efectuó una mejor distribución del trabajo al personal de enfermería que labora en la institución, además se requiere que se implementen charlas que les ayuden a manejar el estrés, aplicando técnicas de relajación, en un periodo de tiempo de 30 minutos por día, en los cuales los profesionales tendrán el tiempo para manejar las situaciones complejas a las que se enfrentan todos los días y así contribuir de forma positiva a su calidad de vida.

Para finalizar se recomienda escuchar sus peticiones o necesidades, a través de un buzón que recopile esta información y mediante los datos recopilados desarrollar planes que satisfagan las necesidades del personal de enfermería, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, aspecto que se reflejará en el desempeño laboral, porque a mayor satisfacción del cliente interno mejor capacidad para ejercer las actividades diarias.

CAPITULO V

5 PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

5.1 Título de la Propuesta de Aplicación

Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería en el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

5.2 Antecedentes

La propuesta de implementación de un modelo administrativo que mejore la calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Martin Icaza, se fundamenta en la aplicación de este modelo a demás instituciones de salud pública, porque se basa en analizar y verificar las necesidades de la organización para desarrollar estrategias que generen cambios significativos internos y de esta forma motivar al personal que la integran. La propuesta diseñada por (Benavente, 2017), para un Hospital de la ciudad de Santiago de Chile, inicia con un diagnóstico profundo de la institución, en la cual se requiere la percepción de los pacientes que asisten a la institución y también de los miembros que laboran en ella, los resultados obtenidos de la investigación realizada, permitieron establecer estrategias por medio de la herramienta de Balanced Scorecard, considerada como un instrumento que genera una gestión administrativa de forma efectiva que se enmarca en cumplir los objetivos y mejorar la calidad de vida de los profesionales a través del ordenamiento preciso de las tareas.

Una investigación realizada por (Arjona, 2017), presenta los beneficios de desarrollar un modelo de gestión administrativa en las instituciones de salud, debido a que se realiza la toma de decisiones de acuerdo a la información actual que proporciona la organización, en el estudio investigativo realizado, se determinó que existe sobrecarga de trabajo el cual influye en la calidad de vida de los profesionales de enfermería, es por ello, que esta temática se relaciona al modelo de gestión en

el momento que se ejerce un proceso de toma de decisiones basado en la información ofrecida por los miembros de la institución para mejorar su calidad de vida. Además, la herramienta de Balanced Scorecard permite desarrollar una planificación que se ajuste a los requerimientos de la institución de salud, dirigiendo al personal hacia la excelencia y a la satisfacción en el cumplimiento de las tareas determinadas para cada uno de ellos, en su área específica.

La herramienta de gestión Balanced Scorecard es utilizada en un gran porcentaje por las instituciones de salud, como los hospitales, porque direcciona los esfuerzos del equipo de trabajo de forma equitativa, con relación a la capacidad que ellos posean, lo cual permitirá disminuir los niveles de estrés o situaciones no favorables para la salud de las personas que laboran en la organización, es por ello que dentro de la investigación realizada se establece un criterio de análisis que indica que el modelo de gestión para el Hospital Martín Icaza, presentará una mejora significativa en la carga laboral y en la calidad de vida de los profesionales de enfermería.

5.3 Justificación

La implementación de una propuesta teórica direccionada a mejorar la administración interna de las actividades que tiene que realizar los profesionales de enfermería es importante, debido a que permite el desarrollo de las actividades de forma ordenada y contribuye con una asignación de carga de trabajo equitativa con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral y eficiencia en desarrollo de las actividades laborales por parte del profesional de enfermería.

El aporte que implica el desarrollo de un modelo de gestión donde se establezcan estrategias internas que ayuden a disminuir la carga laboral, radica en mejorar la calidad de vida de los profesionales de salud, debido a que se propondrá un plan de acción que efectivice la gestión del talento humano del área de enfermería y la calidad de vida de cada uno de sus profesionales, debido a que no existen una organización adecuada de las actividades o atención al usuario que implique que el enfermero (a) no pueda lograr niveles de productividad óptimos.

La factibilidad que presenta la implementación de una propuesta teórica encaminada a mejorar la administración interna de las actividades laborales, radica

en la predisposición del nivel directivo del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo para concientizar la importancia de establecer acciones de mejora continua en la gestión del talento humano en el área de enfermería, debido a que los profesionales que poseen sobrecarga laboral pueden contraer complicaciones como síndrome de burnout y demás trastornos emocionales que influyen en la atención brindada a los usuarios de servicios médicos de la institución de salud.

Los beneficiarios que posee la aplicación de la propuesta teórica son los profesionales de enfermería del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, de forma indirecta se beneficia a los usuarios de la institución de salud, debido a que un talento humano motivado desempeña sus actividades laborales de forma óptima, además, también se promueven beneficios para la administración del hospital debido a que se fomenta la estandarización de procedimientos internos con respecto a la oferta de salud.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivos generales

Mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería a través de la implementación de estrategias administrativas en la gestión del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

5.4.2 Objetivos específicos

- Incentivar el trabajo en equipo para el desarrollo normal de las actividades interna que ejecuta el profesional de enfermería.
- Impulsar la planificación continua de actividades laborales para disminuir la demanda excesiva del trabajo.
- Incrementar los niveles de satisfacción laboral por parte de los profesionales de enfermería.

5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación

5.5.1 Estructura general de la propuesta

Para la estructura general de la propuesta se implementa una herramienta de gestión, que es un Cuadro de Mando Integral, o también denominado Balanced Scorecard, el cual permite establecer un diagnóstico de la situación interna del Hospital Martín Icaza, donde se evalúan factores de riesgo como los procesos internos, la innovación de la gestión hospitalaria, la productividad laboral y los niveles de motivación del talento humano, además, la herramienta utilizada permite proponer estrategias de mejoras para disminuir la carga de trabajo de los profesionales de enfermería lo cual afecta a su calidad de vida. A continuación, se muestra el Cuadro de Mando Integral que se propone:

Cuadro 7 Mando Integral para disminuir la carga laboral

Componente Crítico	Objetivo	Indicadores	Mecanismo de evaluación	Meta	Estrategia	Iniciativas de la estrategia	Responsables
Perspectiva Financiera							
Manejo de Recursos Financieros	Aumentar la suficiencia de los profesionales de enfermería	Cumplimiento de los objetivos institucionales y atención al usuario	Seguimiento de las actividades de los profesionales de salud	Mejorar la productividad laboral en un 50% en el año	Realizar un estudio de la asignación presupuestaria para la contratación de personal de enfermería	Contratación de profesionales de enfermería que permita atender de forma adecuada la demanda de trabajo.	Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.
Asignación presupuestaria para reconocimientos	Impulsar reconocimientos al profesional de enfermería para motivar al talento humano	Número de Reconocimientos otorgados a los profesionales de enfermería por su desempeño laboral	Cuestionario de Motivación laboral	Mejorar los niveles de motivación de los profesionales de enfermería en un 70%.	Gestión de talento humano para crear un clima laboral adecuado	Reconocimiento verbal o destinar parte del presupuesto institucional para realizar eventos de integración	Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Perspectiva de los Procesos Internos

<p>Asegurar la calidad de las instalaciones</p>	<p>Mejorar la ergonomía del trabajo para responder de forma adecuada las demandas físicas del profesional de enfermería</p>	<p>Percepción del profesional de enfermería sobre la comodidad física del área de trabajo</p>	<p>Cuestionario de calidad de vida</p>	<p>Asegurar la calidad de vida en 80%</p>	<p>Rediseño interno de las instalaciones del hospital donde se realizan las actividades laborales.</p>	<p>Mejorar la infraestructura interna de las áreas de trabajo y dotar de los recursos materiales para brindar comodidad a los profesionales de enfermería</p>	<p>Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.</p>
<p>Verificación de las actividades de los profesionales de enfermería.</p>	<p>Fortalecer el desarrollo logístico de las actividades clínicas realizadas</p>	<p>Adecuada distribución de las tareas clínicas para disminuir el estrés por sobrecarga laboral.</p>	<p>Segregación de las actividades de forma equilibrada</p>	<p>Indicadores de gestión de las actividades que ejecuta el profesional de enfermería</p>	<p>Organización y planificación de las actividades a desempeñar los profesionales de enfermería</p>	<p>Coordinar las rotaciones de turnos de los profesionales de enfermería para atender de forma adecuada la demanda de atención a los usuarios</p>	<p>Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.</p>

Perspectiva de desarrollo y Aprendizaje							
Entorno de trabajo	Aumentar el compromiso de trabajo	Estabilidad de las relaciones humanas y disminución del estrés	Clima laboral	Aumentar la productividad laboral en un 40%	Conocer las necesidades del profesional de enfermería y desarrollar una gestión de talento humano adecuada	Evaluar de forma constante a los profesionales de enfermería para conocer las debilidades del entorno de trabajo	Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo
Calidad de vida	Mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería	Percepción de la calidad de vida	Evaluación del compromiso y comportamiento de los profesionales de enfermería	Aumentar el nivel de pertenencia de los profesionales de enfermería	Aplicación del test de calidad de vida para implementar acciones correctivas	Desarrollar una cultura organizativa libre de sobrecarga de trabajo, mobbing laboral que propicie un adecuado contexto de trabajo	Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo
Incrementar las competencias laborales	Jornadas de capacitación para desarrollo profesional	Capacitación necesaria para el desarrollo de las actividades laborales	Realimentación institucional	Conocimiento del puesto de trabajo y eficiencia operativa	Cursos de formación y motivación laboral	Fomentar la motivación del personal por medio de capacitaciones que aporten al desarrollo profesional	Directivos del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo

5.5.2 Componentes

Se presenta los diversos componentes de la propuesta con el respectivo detalle para su implementación.

Cuadro 8 Componentes de la propuesta

Acciones	Ejecutores	Dimensión física	Dimensión temporal	Grupo focal
Contratación de personal en función a la demanda existente.	Dirección administrativa del Hospital Martin Icaza.	Instalaciones del Hospital Martin Icaza	Del 01 al 30 de Abril del 2020	Profesionales de enfermería desempleados.
Otorgar presupuesto para reuniones de integración y esparcimiento del personal.	Dirección administrativa del Hospital Martin Icaza.	Complejos turísticos, fincas, haciendas y restaurantes.	Cuatro veces al año con una frecuencia trimestral.	Personal de enfermería del Hospital Martin Icaza.
Aplicar el test de calidad de vida a los profesionales de enfermería.	Dirección administrativa del Hospital Martin Icaza.	Instalaciones del Hospital Martin Icaza	Dos veces en el año con frecuencia semestral.	Personal de enfermería del Hospital Martin Icaza.
Capacitación para la mejora continua.	Expertos en procedimientos de enfermería.	Auditorios y salón de eventos de la ciudad de Babahoyo.	Tres veces en el año con frecuencia cuatrimestral	Personal de enfermería del Hospital Martin Icaza.

Elaborado por: Castro Fernando & Chantong Kevin

5.6 Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación

5.6.1 Alcance de la alternativa

El resultado que se espera al implementar la herramienta administrativa BSC es que se logre disminuir la carga laboral y en consecuencia mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería del Hospital Martin Icaza; la intención principal es que las actividades laborales dejen de ser tan intensas puesto que se conoce que el exceso de trabajo en el personal de enfermería provoca que estos se enfrenten a cuadros clínicos de estrés.

Esta alternativa de solución a la situación problemática presentada no solo se espera pueda ser aplicada en el Hospital Martin Icaza sino también replicarla en otras instituciones y organizaciones en donde laboran profesionales de enfermería; la perspectiva es evaluar el impacto de la implementación de la propuesta para conocer si es factible que otras entidades hagan uso de esta importante herramienta de gestión administrativa, la cual de ser aplicada de manera minuciosa, puede resolver grandes problemas que actualmente enfrentan las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, L., & Cumbicus, D. (2017). *Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Álvarez, L. I., & Gutiérrez, Z. A. (2018). Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del Hospital Sagrado Corazón De Jesús primer semestre 2018. (*Tesis de grado*). Universidad Tecnica de Babahoyo, Babahoyo- Los Rios- Ecuador.
- Alves, F. J. (2015). EL MODELO BURNOUT ENGAGEMENT EN ENFERMEROS: ElFactor Protector de la Resiliencia. (*Tesis de grado*). Universidad de Salamanca, España.
- Arjona, M. (2017). *Gestión empresarial aplicada a la salud. Balanced Scorecard de una unida hospitalaria*. Madrid: Editorial Rasche.
- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina:entre la profesionalización la precariedad del cuidado en la salud. *Revistas Científicas Argentinas*, 1(28), 1-26.
- Barrera, A. (2018). Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. . *Revista Cubana de Enfermería*.
- Benavente, F. (2017). *Balanced Scorecard: Una herramienta eficaz para la métrica de la estrategia en un Hospital Autogestionado*. Santiago: MInisterio de Salud Pública de Chile.
- Caldas, M., Hidalgo, M., & Castellanos, A. (2018). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Editex.
- Cazana Vásquez, Z. (2017). Factores Asociados a la Calidad de Vida Profesional en Enfermeros de un Hospital Público. *CASUSS, Volumen 2, Numero2*, 89-99.
- Contreras, L. (2017). Rol independiente y ambiente de la practica de enfermeria. *Revista cubana de enfermeria*.

- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 1-13.
- Delgado, L. M. (2017). Calidad de vida profesional en enfermería en busca del confort enfermero. (Tesis). Universitat Rovira i Virgili, España.
- Diario Enfermero . (24 de Mayo de 2018). *La sobrecarga de horas laborales de las enfermeras, un problema para el trabajo en equipo*. Obtenido de Diario Enfermero : <https://diarioenfermero.es/la-sobrecarga-horas-laborales-las-enfermeras-problema-trabajo-equipo/>
- Díaz, M. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Fernández López, F. (2016). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Filippi, G., Ferrari, L., & Sicardi, E. (2016). *Psicología y trabajo, una relación posible. Tomo II*. Buenos Aires : Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Filippi, G., Ferrari, L., & Sicardi, E. (2016). *Psicología y trabajo, una relación posible. Tomo II*. Buenos Aires: Universitaria de Buenos Aires.
- García, M., & Sanlorien, P. (2017). *Motivación, afectos y relaciones en el aula inclusiva*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gea-Izquierdo, E. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. Quito: Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gonzáles, E. (2018). Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Tesis de Postgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- González, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y orientación laboral Edición 2015*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

- Granero, L. A. (2017). Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora. (*Tesis Posgrado*). Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Guerrero, L., Huaman, C., & Manrique, C. (2017). Carga Laboral y Actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos de una clínica privada. *Tesis de Post grado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Henar, P., García, M., & Gómez, M. (2016). *Bienestar emocional*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Hernando, A., Guillamas, C., Gutiérrez, E., Sánchez-Cascado, G., Tordesillas, L., & Méndez, M. (2017). *Técnicas básicas de enfermería. Novedad 2017*. Madrid: Editex.
- Hernao, F. (2015). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. Segunda Edición*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Huber, D. (2018). *Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo Sexta edición*. Barcelona: Elsevier.
- Irazabal, E., & Leano, C. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Irazábal, E., & Leano, C. (2019). Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur. *Tesis de Grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Jeremy, A., Bolaños, V., & Cambroner, M. (2018). Factores asociados al desgaste físico y emocional del profesional de enfermería relacionados con la calidad de atención a los usuarios, servicio de emergencias, hospital clase A, junio-agosto 2017. (*Tesis de grado*). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.

- Martínez, María, B. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Medina, A. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Mejía Solano, P. M., & Murga Luis, S. N. (s.f.). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado de personal de enfermería desde la perspectiva de usuario. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perù.
- Mena, T. D., Gonzales, C. V., Cervera, G. A., Salas, M. P., & Orts, C. M. (2016). *Cuidados básicos de enfermería*. Mexico: Universitat Jaume I .
- Navas Cuenca, E. (2018). *Prevención de riesgos laborales, sector Sanitario: riesgos específicos del trabajo en Clínicas Dentales (2a. ed.)*. Málaga: Editorial ICB.
- Núñez, D. (2015). *El riesgo laboral que enfrentan las enfermeras incide en el apareamiento del síndrome de burnout*. Ambato: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Organización Mundial de la Salud. (13 de Julio de 2017). *Seguridad del paciente*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/topics/patient_safety/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2019 de Octubre de 2019). *Salud mental*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
- Orozco, V. M., Zuluaga, R. Y., & Pulido, B. G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 1-16.
- Pérez, Á. (24 de Febrero de 2018). *Gremios de la salud piden aplicación de jornadas especiales de trabajo*. Obtenido de El Telégrafo:

<https://www.elselegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/gremios-de-la-salud-piden-aplicacion-de-jornadas-especiales-de-trabajo>

Pérez, A. F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: CEP.S.L.

Perèz, C. G. (2017). *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales*. Madrid: CEP S.L.

Potter, P. (2015). *Fundamentos de Enfermería*. Barcelona: Editorial Elsevier.

Quesada, E., & López, F. (2018). *Gestión pública de la atención sanitaria*. Almería: ACCI Ediciones.

Raile, M. (2018). *Modelos y teorías en enfermería*. Barcelona: Editorial Elsevier.

Rivera, P. R., & Lara, B. A. (2018). Calidad de Vida Laboral del Personal de enfermería en una institución de salud privada. (*Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería*). Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico.

Rosales, C. (25 de Julio de 2015). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/CaroRosales1/las-4-reas-del-quehacer-de-la-enfermera>

Saldaña, L. A. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. (*Tesis de grado*). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Salillas, R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*, 65-69.

Sánchez, J. (2017). La sobre carga de trabajo y el clima organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional Docente Ambato. *Tesis de Grado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Sánchez, M. F. (2017). *Orientación para el desarrollo profesional*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Sanclemente, V. I., Elboj, S. C., & Íñiguez, B. T. (2017). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Revista electronica trimestral de enfermería*, 400-413.

Sosa-Rosas, M. d., & Cuamatzi-Peña, M. T. (2015). La mística de la profesión de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 1-56.

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario direccionado a los profesionales de enfermería del Hospital General Marín Icaza para identificar la carga laboral y como incide en su calidad de vida.

Variable Carga Laboral

1.- Datos Personales

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo laborando en la institución: _____

Área en la cual se desempeña: _____

Turno laboral: Mañana Tarde Noche

Horas de descanso semanales: _____

Número de pacientes atendidos al día: _____

Situación contractual:

Nombramiento Definido Nombramiento Provisional Contrato

2.- ¿En el área que labora existen protocolos establecidos a seguir?

SI No

3.- ¿De los siguientes procedimientos, especifique cuál de ellos realiza?

4.1.- Medidas de confort del paciente

SI No

4.2.- Curación de heridas limpias, infectadas y quirúrgicas

SI No

4.3.- Administración de medicación por vía parenteral y canalización de vía

SI No

4.- ¿Considera usted que la distribución de los turnos de trabajo es adecuada?

SI No

5.- ¿Usted considera que existe sobrecarga de trabajo en los profesionales de enfermería?

SI No

6.- Si la respuesta anterior es sí, responda ¿Cuál es el nivel de sobrecarga de trabajo?

Alto Moderado Bajo

7.- ¿Cuál es el nivel de adaptación al ambiente laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la institución?

Alto Moderado Bajo

8.- ¿En su área de trabajo cuentan con los recursos materiales necesarios para ejecutar los procedimientos de enfermería pertinentes?

SI No

9.- ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo dentro del Hospital Martín Icaza?

Muy buena Bueno Regular

Variable Calidad de Vida

Para identificar la variable calidad de vida marque la respuesta según considere:

Test CVP- 35 (Anónimo)

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Cantidad de trabajo que tengo										
2. Satisfacción con el tipo de trabajo										
3. Satisfacción con el sueldo										
4. Posibilidad de promoción										
5. Reconocimiento de mi esfuerzo										
6. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo										
7. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo										
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo										
9. Motivación(ganas de esforzarme)										
10. Apoyo de mis jefes										
11. Apoyo de mis compañeros										
12. Apoyo de mi familia										
13. Ganas de ser creativo										
14. Posibilidad de ser creativo										
15. Desconecto al acabar la jornada laboral										
16. Recibo información de los resultados de mi trabajo										
17. Conflictos con otras personas de mi trabajo										
18. Falta de tiempo para mi vida personal										
19. Incomodidad física en el trabajo										
20. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito										
21. Carga de responsabilidad										
22. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto										
23. Tengo autonomía o libertad de decisión										
24. Interrupciones molestas										
25. Estrés (esfuerzo emocional)										
26. Capacitación necesaria para hacer mi trabajo										
27. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual										
28. Variedad en mi trabajo										
29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas										
30. Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas										
31. Lo que tengo que hacer queda claro										
32. Me siento orgulloso de mi trabajo										
33. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud										
34. Calidad de vida de mi trabajo										
35. Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)										

NOTA: «nada» (valores 1 y 2); «algo» (valores 3, 4 y 5); «bastante» (valores 6, 7 y 8) y «mucho» (valores 9 y 10)

Anexo 2.- Evidencia Fotográfica



Aplicación de encuesta a la profesional de enfermería que labora en el **área de** del Hospital Martín Icaza, por parte del estudiante Fernando Castro Carvajal.



Aplicación de encuesta a la profesional de enfermería que labora en el **área de** del Hospital Martín Icaza, por parte del estudiante Kevin Chantong Cabrera.

Anexo 3.- Aprobación de la solicitud de autorización de ingreso a la institución para realizar la investigación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias de la Salud
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR



Babahoyo, 18 de Diciembre del 2019.

Oficio No. 060/ CARR-ENFER/2019.

DR. FERNANDO PLUAS ARIAS.
DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL MARTIN ICAZA.
Ciudad.-

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la Coordinación de la Carrera de Enfermería de la Escuela de Salud y Bienestar de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo.

En calidad de Coordinadora de la carrera de Enfermería me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle autorice el ingreso de los estudiantes:

FERNANDO ALEXANDER CASTRO CARVAJAL

C.I: 1250498068

KEVIN LEONEL CHANTONG CABRERA

C.I: 0706752094

Egresados de la Carrera de Enfermería que se encuentran en el Proceso de Titulación Periodo Octubre 2019 – Marzo 2020, para recabar información de la Institución que acertadamente dirige, la misma que contribuirá en la elaboración del Proyecto de Investigación con el tema: **“CARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL GENERAL MARTIN ICAZA, PERIODO OCTUBRE 2019 – MARZO 2020”.**

Con sentimiento de distinguida consideración y por el avance Académico de nuestra Facultad y Escuela.

Atentamente

Mónica Acosta Gaibor
Lcda. Mónica Acosta Gaibor, MSC.
COORDINADORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA



Docencia para Atender
Francia Guerrero

Elaborado por: Lcda. Francia Guerrero

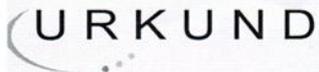
Docencia para Atender
Talica

19 DIC 2019 15:51

Recibido 06-01-20

Revisado: Lcda. Mónica Acosta Gaibor

Anexo 4.- Aprobación del Sistema Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Fernando-Castro&Kevin-Chantong-Enfermería-12-02-2020
(Documento para urkund) (1).docx (D63802647)
Submitted: 2/12/2020 4:55:00 PM
Submitted By: \${Xml.Encode(Model.Document.Submitter.Email)}
Significance: 1 %

Sources included in the report:

cervantes Gutierrez.docx (D61537875)
Tesis Domínguez Urkund 2.docx (D55988409)
TESIS 13-08-2019.docx (D54946060)
TESIS ANGELA PEREZ URKUND.docx (D54656265)
Riesgo Psicosociales en el personal de Enfermería.docx (D54076824)
<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28207/1/27%20GTH.pdf>
<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/2955/LEN1CVP01001.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Instances where selected sources appear:

10

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lic. Camino Bravo Ivonne Aracely". The signature is written over a horizontal line.

LIC. CAMINO BRAVO IVONNE ARACELY, MSC.
TUTORA