



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS DE LAS
ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE
ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA

YARITZA VIRGINIA GONZÁLEZ MÁRQUEZ

ASESORA

MSC. SARA VASQUEZ MENDOZA

Esmeraldas-2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Disertación de la tesis aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requerimientos exigidos por el reglamento de grado de PUCESE, previa a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Presidente del tribunal

Lector 2

Asesor de tesis

Director (a) de escuela

Fecha

AUTORÍA

Yo, **YARITZA VIRGINIA GONZÁLEZ MÁRQUEZ**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autor/a y de la PUCESE.

GONZÁLEZ MÁRQUEZ YARITZA VIRGINIA
0803498112

DEDICATORIA

A DIOS por haberme regalado la vida y ofrecido toda la fuerza para seguir el camino correcto encaminándome a elegir esta maravillosa carrera profesional de ENFERMERIA que ha sido mi gran sueño desde que decidí ingresar a estudiar en la Universidad.

A mi padre Bolívar González por haberme brindado su apoyo incondicional durante estos años de estudio.

A mi madre Edith Márquez por siempre estar presente en todo momento.

A mis hermanos Fernanda González y Vladimir González porque siempre han estado pendientes de cada paso que he dado a lo largo de mi carrera estudiantil.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a nuestro padre celestial DIOS por ser el protagonista de nuestras vidas y haber dado las fuerzas tanto a mi familia como a mí para haber logrado obtener mi título como profesional en esta carrera, gracias a Él he logrado mantenerme firme frente a las adversidades que se presentaron durante estos años de estudio, pero ahora puedo decir que lo he logrado, gracias por todas las bendiciones que me has brindado.

Obtener este logro no ha sido fácil, pero siento una gran satisfacción de la ayuda brindada por mi familia. En especial agradecer a mis padres por ser personas tan increíbles, únicas, incondicionales que a pesar de los obstáculos que se presentaron durante este tiempo, siempre han estado apoyándome cada vez que los he necesitado, incentivándome a ser mejor persona cada día.

Mi sincero agradecimiento a mis hermanos porque siempre han estado para mí, cuidándome, aconsejando, consintiendo ya que soy la hermana menor, gracias por cada palabra de aliento que me ayudaron a seguir cuando el camino se ponía difícil.

A la Universidad por haber permitido ingreso a esta unidad, en especial a la distinguida planta de docentes de la Escuela de Enfermería de la PUCESE con sus conocimientos impartidos me motivaron y enseñaron amar esta profesión, a mi tutora Sara Vásquez por la paciencia y dedicación para poder plasmar mi investigación.

Personas generosas como Jessica Intriago y Jania Vargas por estar siempre pendiente y ser parte de mi vida.

Y a toda mi familia, pilar fundamental para llegar a la meta anhelada, sin ellos no lo hubiera podido lograr millones de gracias.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE ILUSTRACIONES	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema	1
Justificación	3
Objetivos	4
CAPITULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1 Bases teórico-científicas	5
1.2 Antecedentes	10
1.3 Bases legales	13
CAPITULO II	14
MATERIALES Y MÉTODOS	14
2.1 Tipo de estudio	14
2.2 Población y muestra	14
2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables	14
2.4 Métodos	15
2.5 Técnicas e instrumentos	15
2.6 Análisis de datos	15
CAPITULO III	16
RESULTADOS	16
CAPITULO IV	19
DISCUSIÓN	19
CAPITULO V	21
CONCLUSIONES	21
CAPÍTULO VI	22
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	26

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Consecuencias que provoca el estrés en el personal de enfermería.....Pag 17

LISTA DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Distribución por factores que más influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el área de emergencia.....Pag 16

Figura 2 Distribución por técnicas para prevenir el estrés laboral y sus factores....Pag 18

RESUMEN

Los factores estresantes son un conjunto de situaciones que se desencadenan en un alto índice de estrés en el personal de enfermería, se generan de una circunstancia mínima y llega a convertirse en un gran problema que va afectar tanto a la salud de las enfermeras como a su rendimiento profesional, por lo que se planteó como objetivo principal analizar los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS, mediante un estudio mixto (Cuan-cual), de corte transversal y un alcance descriptivo. Para poder obtener los datos sobre los factores que generan estrés se realizó una encuesta dirigida al personal de enfermería del área de Emergencia; además se empleó una guía de observación para analizar el ambiente laboral de las enfermeras y por último se efectuó la entrevista informal a la líder del servicio de Emergencias, la población y muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencias del mencionado hospital. Los resultados más relevantes en cuanto a los factores estresantes fueron agotamiento, insomnio, sobrecarga laboral, insatisfacción laboral, espacio insuficiente, las consecuencias más influyentes generadas por el estrés son mala alimentación, insomnio y caída del cabello.

Se concluyó que los factores estresantes provocan inestabilidad en la salud de las enfermeras, conflictos con el equipo de salud y desencadenan una atención deficiente a los usuarios.

Palabras clave: estrés; factores; ambiente laboral; consecuencias.

ABSTRACT

The stressors are a set of situations that are triggered by a high rate of stress in the nursing staff, are generated from a minimal circumstance and becomes a big problem that will affect both the health of nurses and their professional performance, so that the main objective was to analyze the factors that influence the stress of the nurses working in the Basic Hospital of Esmeraldas IESS, by means of a mixt (Cuan-cual) study of a cross-section and a descriptive scope. In order to obtain the data on the factors that generate stress, a survey was conducted aimed at nursing personnel in the Emergency area; In addition, an observation guide was used to analyze the nurses' work environment and, finally, an informal interview was conducted with the leader of the Emergency Service, the population and sample consisted of 30 nursing professionals working in the emergency area of the hospital. mentioned hospital. The most relevant results in terms of stressors were exhaustion, insomnia, work overload, job dissatisfaction, insufficient space, the most influential consequences generated by stress are poor diet, insomnia and hair loss.

It was concluded that the stressors cause instability in the health of the nurses, conflicts with the health team and trigger deficient attention to the users.

Keywords: stress; factors; work environment; consequences.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El estrés laboral es un fenómeno de índole mundial por las altas cifras de prevalencia que tiene, las cuales lo convierten en un problema de salud pública por el impacto que genera en los aspectos económicos, sociales, políticos y de salud. Debido a esta situación, el estrés laboral es considerado hoy en día como la enfermedad del siglo XXI (Muñoz-Torres y Casique-Casique, 2016).

Enfermería es una verdadera vocación para aquellas personas que eligen esta carrera, brindando una atención sanitaria, entrega y compromiso con el prójimo, basándose principalmente en los cuidados hacia las personas, familias, grupos y comunidad.

Según Sarmiento (2016), en nuestro país se considera que los profesionales en el área de enfermería son insuficientes para satisfacer las necesidades de los pacientes en las unidades de salud, indicando que existe un promedio de 5.5% de enfermeras en Ecuador, motivo por el cual se genera una gran cantidad de factores que influyen en el estrés laboral de las enfermeras, reflejado en la calidad de atención que ofrece al personal afectado en este caso los usuarios (Sarmiento, 2016).

El estrés laboral se hace presente en el personal de enfermería mediante distintos factores tales como sobrecarga laboral, escasas de personal, conflictos, mala alimentación, insomnio, es responsable de aproximadamente el 50% de las bajas laborales que se producen (Carrillo-García, Ríos-Rísquez, Escudero-Fernández & Martínez-Roche, 2018).

Planteamiento del problema

El ambiente laboral en el que trabaja el personal de enfermería provoca condiciones estresantes, las que originan bajo rendimiento en sus actividades diarias, generadas por diferentes factores como sobrecarga de trabajo, poco personal en el área de trabajo, conflictos entre el personal, déficit de atención en sus labores, entre otras, que constituyen una problemática cada vez más alarmante.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004), el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Organización Mundial de la Salud, 2004).

En España, entre las profesiones más aquejadas por el estrés, se encuentran un 44,1 % de los médicos y las enfermeras, como reflejan los datos publicados por la Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo. Ambos colectivos tienen en común el hecho de que trabajan con personas y su labor comporta una gran responsabilidad social (García-Moran y Gil-Lacruz, 2016).

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también se incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (Sánchez, Loli & Sandoval, 2015).

En Perú, con relación a la condición laboral de los trabajadores, los resultados indican mayor incidencia de estrés en el grupo con tiempo de servicio de 1 a 5 años de labor continua en 57,7%; los que laboran en el turno mañana 83,5%, la frecuencia de 6 horas de labor continua presentó un 57,9% de casos respectivamente. Al asociar los casos de estrés y morbilidad laboral, se obtuvieron los siguientes diagnósticos: Hipertensión arterial 0,6%, infarto al miocardio 4,9%, otros trastornos cardiovasculares 1,2%, gastritis y/o úlceras pépticas 30,5%, trastornos asmáticos 25,0% y cuadros de dermatitis 12,2% (Sauñe-Oscco, Bendezù-Sarcines & Oscco-Torres, 2012).

Diversos estudios han descrito una alta prevalencia de estrés entre los profesionales de enfermería. Asimismo, en la ciudad de Cartagena, un estudio realizado por Cogollo con enfermeras encontró que el 26,6% del personal informó desgaste laboral y fue más frecuente en personas menores de 40 años y en quienes informaron insatisfacción laboral (Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas & Licon, 2014).

En Ecuador se ha realizado varios estudios en donde muestran que las enfermeras están sometidas a situaciones que causan estrés como: la responsabilidad en el trabajo, presencia excesiva de ruidos, iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, falta de personal para atender adecuadamente los servicios, sobrecarga de trabajo, críticas constantes por parte de los profesionales de salud, falta de

comunicación con las compañeras de los servicios, información insuficiente con respecto a los pacientes (Ayala y Zabala, 2011).

En Cuenca se estudió a 77 enfermeras para comprobar el nivel del estrés utilizando la prueba de Jaime Breihl, dando resultado altos niveles de cortisol en sangre. El 88% de las enfermeras sentían estrés moderado, 6% severo y 5% leve, en estos casos se debía a las malas condiciones del ambiente laboral (espacio pequeño, exceso de trabajo, jornadas laborales intensas y poca armoniosas). A nivel local el nivel de estrés es alto en el personal de enfermería que laboran en área de emergencia en la ciudad de Guayaquil, ya que el 82% de las enfermeras sintieron dolor, tensión en el cuello y espalda (Medina, 2017).

En Esmeraldas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social existen enfermeras que se encuentran inmersas en un alto índice de estrés lo que impide que brinden una atención de calidad a los pacientes. Se identificó el ambiente laboral estresante como problema: el ruido dificulta la concentración de las enfermeras al momento de realizar sus actividades, realizar tareas que no pertenecen al personal de enfermería, al igual que la mala distribución de actividades y rol ocasiona el agotamiento tanto físico como mental, la falta de motivación por parte de los líderes de servicio tiene como resultado que las enfermeras desconfíen de sus habilidades, destrezas y los pacientes no se van a sentir seguros en la atención brindada, existe favoritismo en ciertas áreas lo cual genera que haya conflicto entre compañeros de trabajo que no tendrá un valor ético en su profesión, los cambios constantes de las áreas de líderes de servicios crea inconformidad en el personal de enfermería.

El personal de enfermería presenta muchos obstáculos para realizar sus actividades como profesional, uno de esos es el estrés laboral y sus factores asociados, de acuerdo al tema de la investigación se planteó la siguiente incógnita:

¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS?

Justificación

Esta investigación sobre los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas y las consecuencias que este podría

ocasionar, permitió conocer el funcionamiento del entorno laboral en la que están expuestas las enfermeras y detectar los estresores que impiden desarrollar su rol como profesionales en enfermería, causando la disminución en la atención a los pacientes y dedicación en su trabajo.

Así mismo, la investigación servirá como sustento teórico a futuros profesionales de la salud que les interese conocer la problemática del estrés laboral, que influye sobremanera en el personal de enfermería y por ende en la calidad de atención de puedan brindar a sus pacientes.

Se favorecen los estudiantes quienes pueden adquirir conocimientos sobre ambiente laboral y sus efectos, el que tendrán que afrontar cuando obtengan su título profesional y así evitar inconvenientes con los colegas y pacientes, que con el pasar del tiempo el estrés se va a convertir en un obstáculo al ejecutar el trabajo en el cuidado del paciente.

Permite que el personal de Salud de la institución conozca que el estrés laboral y sus factores son inconvenientes para desarrollarse plenamente como profesional de enfermería realizando sus actividades diarias de la mejor manera, y no transmitir todo lo negativo a los pacientes y demás compañeros de trabajo. La presencia de los factores estresantes puede ser peligroso para la salud en general de las enfermeras.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Identificar el ambiente laboral en el que se encuentran las enfermeras.
- Identificar los factores estresantes que más influyen en el personal de enfermería.
- Determinar las consecuencias que provocan los factores estresantes al personal de enfermería.

CAPTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico-científicas

El estrés laboral es un factor importante que influye en la pérdida de salud, manifestándose en diferentes maneras, las cuales pueden ser trastornos en el estado de ánimo (irritabilidad, falta de motivación); comportamiento (tabaquismo, alcoholismo, automedicación y sobrealimentación); funcionamiento social (absentismo laboral y familiar) y los síntomas somáticos (cefaleas, úlceras, gastritis, colitis) (Viejo y González, 2013).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, esto quiere decir que el estrés laboral que presenta el personal de enfermería es el resultado de la alteración de su organismo ya sea un dolor muscular, cefalea, etc. en base a una acción negativa o positiva que se puede dar en el área de trabajo, teniendo como consecuencia principal la afectación al estado de salud del personal de enfermería y por ende de los pacientes porque perciben el ambiente tenso y hace que su estadía en la unidad de salud sea prolongada (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Según la OMS y la investigación realizada por Viejo y González (2013) están de acuerdo que el personal de enfermería son los más afectados por los factores estresantes afligiendo al estado de salud de las enfermeras, unas de las causas en que las dos investigaciones tienen como semejanza es la cefalea provocada por el estrés. La OMS hace referencia al ambiente laboral tenso, mientras que el otro apartado se informa sobre al funcionamiento social de las enfermeras.

El estrés laboral es considerado una enfermedad que afecta el rendimiento de los profesionales en salud en este caso al personal de enfermería y a la unidad hospitalaria, puede aparecer cuando se presentan varios factores a los cuales las enfermeras estarán expuestas ya que ocasiona agotamiento físico y mental y también afectara a la recuperación de los pacientes (Campero, De Montis & González, 2013).

Por reacción de estrés se entienden los procesos que se desencadenan en una persona a consecuencia de los estresores. El concepto estresor (desencadenante de estrés, factor de estrés) describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés.

El entorno físico: los estímulos del entorno físico (como el frío, el calor o el ruido) pueden ser desencadenantes del estrés.

El propio cuerpo: los estímulos internos (por ejemplo, el dolor, el hambre o la sed) pueden ser fuente de estrés.

Estresores mentales: muchos factores estresantes están relacionados con la situación individual, en especial con las exigencias de rendimiento a las que cada uno está sometido.

Estresores sociales: los conflictos interpersonales son los factores de estrés más frecuentes como los problemas sin resolver, las discusiones, etc. (Marcos, 2016).

Los factores que más influyen en el estrés del personal de enfermería son: Sobrecarga de trabajo, situación económica, competitividad profesional, autoestima baja, temor a cometer errores en el tratamiento del paciente, conflictos con los superiores, ruidos, mala alimentación, factores impersonales (mala comunicación, llegar tarde al trabajo, interactuar con desconocidos), problemas personales (pensamientos negativos, incumplimiento o irresponsabilidad), enfermedad, escasez de personal en el área de trabajo, pacientes que no cooperan, cuidar a pacientes en estado crítico, ver sufrir a los pacientes, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales, actividad poco valorada socialmente.

La salud del personal de enfermería está siendo alterada por las consecuencias o efectos generados de los factores estresantes o estrés laboral. Las siguientes señales de alarma son la causa de que exista estrés en las enfermeras: cansancio, ansiedad, insomnio, mala alimentación, nerviosismo, cefalea intensa, Síndrome de Burnout, opresión en el pecho, irritabilidad, dolores musculares, especialmente en el cuello y espalda, Hipertensión arterial.

Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo se debe al poco personal y el conjunto excesivo de actividades y exigencias que tiene que realizar el personal de enfermería, esto a veces recae en una sola persona como es el caso de una líder de servicio o también en las enfermeras de cuidado directo, provocando a que personal de enfermería sienta que no puede más, dándose por vencida y que sus responsabilidades se les escape de las manos estimulando a que su nivel de estrés aumente.

Situación económica

La situación económica influye mucho en el estrés del personal de enfermería porque las enfermeras piensan mucho en las deudas que tienen, en ayudar a sus familiares económicamente, el miedo a perder su puesto de trabajo, etc. evitando que se concentren en su trabajo y actividades que tiene que realizar como es el cuidado de los pacientes.

Competitividad profesional

La competencia entre el personal de enfermería incrementa el nivel de estrés de las mismas, porque cada enfermera quiere sobresalir es decir ser mejor que la otra sin importar los efectos que podrían ocasionar como provocar la desconfianza por parte de los pacientes hacia ellas y estar envuelta en varios conflictos.

Autoestima baja

La autoestima baja en el personal de enfermería a veces es consecuencia de problemas personales, en el trabajo, en la familia, todas las circunstancias ya sean positivas y negativas ocasionando ansiedad y así incrementar el nivel de estrés e impide brindar una atención de calidad que los pacientes necesitan.

Temor a cometer errores en el tratamiento del paciente

El miedo a cometer un error surge desde la infancia de un modelo de educación en el que los padres generan expectativas muy altas hacia sus hijos. Eso produce en ellos la sensación de siempre querer estar “a la altura” de algo: familiares, parejas, jefes o retos laborales, coordinadora de enfermería (Vargas, 2015).

Conflictos con los superiores

Los conflictos que el personal de enfermería siempre tiene con sus superiores a veces son ocasionados por injusticias que se cometen dentro del ambiente laboral como el caso de preferencias, por no acatar las órdenes de los líderes esto da como resultado que las enfermeras no realicen su trabajo y se concentren más en los conflictos que ayudar a la recuperación de los pacientes.

Ruidos

El ruido siempre será factor primordial que influye en el estrés de las enfermeras causando dolor de cabeza, irritabilidad, fatiga, etc. y así impedir que el personal de enfermería se concentre de manera adecuada cuando está ejecutando actividades para la recuperación de los pacientes.

Insomnio

El insomnio es el factor que más acecha al personal de enfermería porque está dirigido a que las enfermeras presenten el síndrome de Burnout o desgaste profesional, esto quiere decir que el insomnio provoca que las enfermeras no realicen sus actividades completas.

Mala alimentación

Si el personal de enfermería no cuenta con una buena alimentación no presentara el mejor rendimiento para brindar una atención de calidad, la mala alimentación provoca a que las enfermeras adquieran enfermedades como la gastritis, las enfermeras en varias ocasiones olvidan alimentarse para que no haya reclamos por parte de los pacientes.

Problemas familiares

Tanto los problemas familiares como laborales influyen mucho en el estrés de las enfermeras, si mezclas ambas situaciones se genera que el estado emocional de la enfermera se desmorone y transfiere a sus familiares y pacientes que se encuentran dentro del entorno que esta el personal de enfermería (Webconsultas, 2017).

Factores impersonales

Mala comunicación influye mucho en el estrés de las enfermeras porque si no sabe cómo interactuar con el paciente lo que ocasionara la insatisfacción de este y aumente el nivel de estrés de las enfermeras.

Llegar tarde al área de trabajo es un factor que ocasiona estrés debido a que las enfermeras todo el tiempo estarán pensando que llegaron y no se concentran en realizar su trabajo y se olvidan de que tienen que brindar cuidados de enfermería a personas que lo necesitan.

Problemas personales

Los pensamientos negativos, el incumplimiento generan mucho estrés en el personal de enfermería porque no se encuentran totalmente concentradas en su trabajo debido a que presentan muchas cosas en su mente y no realizan de manera adecuada su rol como licenciadas en enfermería y como consecuencia de la irresponsabilidad por parte del personal cometen errores al momento de tratar al paciente.

Enfermedad

Las enfermedades que acechan al personal de enfermería producen un alto nivel de estrés en ellas, el rendimiento en el trabajo será bajo, el motivo es no poder ayudar brindando cuidados de enfermería a personas que lo necesitan, porque si están enfermas y trabajando pierden la energía necesaria para ayudar a los demás.

Escasez de personal en el área de trabajo

La escasez del personal siempre será motivo de estrés de las enfermeras porque genera la sobrecarga laboral y conlleva a la mala atención por parte de las enfermeras hacia los pacientes (Gaceta Médica, 2014).

Pacientes que no cooperan

Los pacientes que no cooperan generan mucho estrés al personal de enfermería porque las enfermeras quieren realizar con mucho empeño su trabajo para la pronta recuperación de ellos y si no cooperan los pacientes lo puede ocurrir que su salud este afectada.

Cuidar a pacientes en estado crítico

El personal de enfermería adquiere mucho estrés al momento de cuidar a pacientes en estado crítico porque su miedo es cometer un pequeño error que compromete la vida del paciente y su estadía como trabajadora en una unidad de salud.

Ver sufrir a los pacientes

Las enfermeras ayudan emocionalmente a los pacientes para lograr que exista confianza enfermera-paciente, ver sufrir a los pacientes es causante del estrés en ellas porque el personal de enfermería se empeña en alcanzar que la estadía y recuperación de ellos no sea prolongada.

Ambiente laboral

Es el espacio en el cual el personal de enfermería puede realizar sus actividades diarias como profesionales de manera individual o grupal, en este sitio se percibe diferentes factores que ocasionan estrés en las enfermeras, como por ejemplo la relación que mantienen las enfermeras rotativas con sus compañeras y líderes de servicio ya sea buena o mala, si es mala dificulta la comunicación y trabajo en equipo, poco espacio impide brindar una atención adecuada, la sobrecarga de trabajo ocasiona que las enfermeras presenten dolores musculares y cansancio físico y mental, el estado de ánimo de las enfermeras dependerá como está funcionando el ambiente laboral (Contreras, Reynaldos & Cardona, 2014).

1.2 Antecedentes

En la investigación correspondiente a Aguado, Batís y Quintana (2013) en la ciudad Madrid-España con el tema: El estrés en personal sanitario hospitalario estado actual, plantearon conocer el estado actual del estrés en el personal hospitalario e identificar los principales métodos de evaluación, los autores de este estudio realizaron una búsqueda bibliográfica exploratoria utilizando las bases de datos Medline, Embase, Scirus, Wok, Psycinfo, OSH update, Cisdoc, IBECS y LILACS, así como en repositorios como Dialnet, SciELO y Google académico. Obtuvieron varios artículos que hablan sobre el nivel de estrés en el personal de enfermería, factores que influyen en el grado de estrés, métodos para evaluar el estrés, llegando a la conclusión que los niveles de estrés son

elevados en el personal sanitario del hospital, sobre todo en algunas áreas y especialidades, existen una serie de moderadores del grado de estrés como los factores individuales y el ambiente físico (Aguado, Batiz & Quitana-Pérez, 2013).

El autor Piñeiro (2013) realizó en España un estudio sobre el Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización, logrando identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados con éste en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización. Para la realización de esta investigación se llevó a cabo un estudio de prevalencia en el que los datos se han recogido mediante escalas auto aplicadas, teniendo como resultados que los estresores más influyentes son: interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (40,7%), sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora (48,1%), ver a un paciente sufrir (48,1%), realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (48,1%) (Piñeiro, 2013).

La investigación realizada por Martín (2015) en la ciudad de Córdoba con el título Estrés laboral en enfermería escasez de personal, la autora del estudio determinó que el nivel de escasez de personal en la plantilla de enfermería ocasiona alto índice de estrés, el tipo de investigación que realizó fue descriptiva observacional transversal, utilizó un cuestionario titulado “Inventario de Estresores Laborales para Enfermería” en donde la pregunta 8 de dicho cuestionario menciona a la escases de personal como un factor estresante; teniendo como resultado la escasez de personal como estresor laboral para el 92,4% de los trabajadores, se obtuvo una respuesta media de 4,2 (DE1,0) sobre 5 y se identificó la escasez de personal como estresor laboral para el 92,4% de los trabajadores. Asimismo, afectaba más a mujeres que a hombres (92,3 % vs. 80 %), a titulares (92,8 %), seguido de interinos (92,3%) y eventuales (91,6%). Las diferencias entre sexos fueron significativas ($p=0.01$). Concluye que la escasez de personal genera estrés para el 92,4% de los profesionales de la UCI, lo que puede repercutir indirectamente en la calidad asistencial hacia el paciente y en el grado de satisfacción personal con el trabajo realizado (Martín, 2015).

El estudio de Giraldo (2012) en la ciudad de Medellín-Colombia con el tema Estrés laboral en el personal de enfermería permite conocer la presencia de estrés laboral en auxiliares de enfermería que trabajan en salas de hospitalización, el tipo de estudio es cualitativo de caso colectivo para la determinación de características comunes obtenido de varios casos para realizar un análisis, consiguiendo como resultado condiciones que

provocan el estrés jornada laboral con tiempos reales de 13 o 14 horas seguidas, sin espacios para la alimentación y el descanso, y actividades adicionales que no se encuentran dentro de las funciones normalizadas pero que son delegadas por otros profesionales de la salud (Giraldo, 2012).

La publicación de Núñez, Fernández y Herrera (2016) en la ciudad de Ambato con el título ¿En el personal de enfermería existe Burnout? menciona en la investigación los niveles del Síndrome de Burnout presente en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Provincial General de Latacunga y la forma de como este afecta a la atención que presentan estos profesionales a los usuarios; el tipo de estudio fue no experimental descriptivo aplicando técnicas de observación y cuestionario cuya población fue de 40 profesionales de Enfermería, en base a los resultados obtenidos se consideran al personal de Enfermería como un grupo vulnerable debido al constante contacto con el paciente, por largas horas compartiendo el dolor y sufrimientos de ellos (Núñez, Fernandez y Herrera, 2016).

El estudio realizado por Rodríguez y Vernaza (2013) en el cantón San Lorenzo-Esmeraldas con el tema Prevalencia del síndrome de Burnout relacionado con la pérdida de interés por actividad laboral en los profesionales de salud del Hospital Divina Providencia, indican que el síndrome es una patología progresiva que afecta a varios profesionales que realizan distintas actividades, también mencionan que es considerado una consecuencia negativa producto de los estresores crónicos, el cual es visto desde una perspectiva psicosocial por Maslach y Jackson (1986), como un síndrome tridimensional que involucra el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional. Consideran que el síndrome de burnout es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos (Rodríguez y Vernaza, 2013).

No se encontró algún tipo de investigación realizada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre estrés laboral en el personal de enfermería.

1.3 Bases legales

Al desarrollar este estudio basado en los factores que influyen en el estrés se da el cumplimiento al siguiente art. 155 de La ley de Seguridad Social de la Constitución del Ecuador, en concordancia con el Código del Trabajo, Arts. 347, 410 donde esta ley protege a los trabajadores y pacientes mediante programas para disminuir los accidentes laborales y evitar enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral (Congreso Nacional, 2014).

De igual manera al analizar los factores estresantes el convenio realizado por la Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Organización de Estados Americanos (OEA), referente al estrés laboral y sus factores hicieron la publicación de una norma llamada “Protegiendo la Salud de los Trabajadores”, para lograr que todo lo que origine el estrés puede ser identificado y posteriormente realizar intervenciones para mejorar la salud de los profesionales (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la provincia de Esmeraldas ubicado en la avenida Colon y Guayas, es un hospital de II nivel el cual tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella.

2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se empleó en esta investigación fue mixta (Cuan-cual), que permitió cuantificar los datos numéricos obtenidos mediante la encuesta realizada al personal de enfermería sobre factores que influyen en el estrés, y así tener una mejor comprensión de los datos conseguidos a través de la observación del entorno laboral, con un alcance descriptivo no experimental en el cual se pudo identificar y especificar los factores estresantes, de corte transversal en donde se pudo obtener los datos más relevantes en el tiempo que se aplicó los instrumentos de investigación a la población.

2.2 Población y muestra

Las 30 enfermeras que laboran en el área de emergencia del IESS de la provincia de Esmeraldas constituyeron la población y muestra de la investigación.

Se usó el tipo de muestro probabilístico simple que tiene como probabilidad mostrar que las enfermeras estén afectadas por factores estresantes.

2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Los factores que influyen en el estrés se consideran que se producen como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. Los elementos para considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

La tabla de operacionalización de las variables se podrá visualizar en los anexos (Anexo 1).

2.4 Métodos

Se utilizaron métodos empíricos como los teóricos y estadísticos mediante la técnica de encuesta donde se obtuvieron datos utilizando los métodos inductivo y deductivo.

2.5 Técnicas e instrumentos

Se desarrolló una encuesta que estuvo dirigida a las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas especialmente del área de Emergencia, en donde se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con 6 preguntas cerradas de opción múltiple, sobre aspectos referentes a la exigencia laboral, al personal de trabajo, al ambiente laboral y cómo afecta el estrés en el personal de enfermería de la institución, el mismo que tuvo una duración de 10 minutos, para lograr identificar cuáles son los factores que influyen en el estrés del personal de enfermería (Anexo 2).

Igualmente se elaboró una guía de observación que permitió observar el funcionamiento del ambiente laboral del área de emergencia y conocer si está equipado adecuadamente para que las enfermeras puedan realizar sus actividades sin inconvenientes (Anexo 3).

Por último, se ejecutó una entrevista informal no estructurada estableciendo un ambiente de conversación la misma que fue dirigida a la líder del servicio de Emergencias, donde se realizaron preguntas para reforzar los datos obtenidos sobre el tema investigado.

2.6 Análisis de datos

Para llevar a cabo de manera más clara el análisis de datos cuantitativo sobre los resultados obtenidos de la encuesta que se efectuó, se establecieron datos estadísticos que fueron realizados en el programa de Excel para poder plasmarlos en Word y realizar el respectivo análisis de cada gráfico o tabla, detallando lo más relevante en Word de los datos cualitativos que se logró obtener de la observación y opiniones vertidas a través de la entrevista.

2.7 Normas éticas

Se le informó a quienes colaboraron en este estudio, que su participación era voluntaria, con la aplicación del consentimiento informado y explicándoles que la información obtenida es propiedad de la PUCESE y sería utilizada exclusivamente para la investigación.

CAPITULO III

RESULTADOS

De acuerdo a la encuesta que se aplicó a las 30 enfermeras del área de emergencia, 25 de ellas consideran que la sobrecarga laboral es el principal factor que más influye en el estrés del personal, mientras que 21 coincidieron en que el espacio insuficiente y la insatisfacción laboral generan mucho estrés, seguido de los demás factores asociados: agotamiento e insomnio; en base a lo observado estos factores incrementan el estrés por la aglomeración de pacientes debido al espacio insuficiente del lugar en este caso las enfermeras no pueden realizar las actividades de enfermería correctamente, el servicio de emergencia en ocasiones no cuentan con los equipos e insumos necesarios para la atención sanitaria; la líder del servicio menciona que las enfermeras realizan jornadas laborales largas cuando las demás compañeras no acuden, además manifestó que algunas enfermeras no están capacitadas para ejercer sus labores, porque percibe que no cuentan con las habilidades, destrezas y cocimiento para trabajar en una área donde existe gran demanda de pacientes y situaciones en donde profesional de enfermería debe estar alerta (Figura 1).

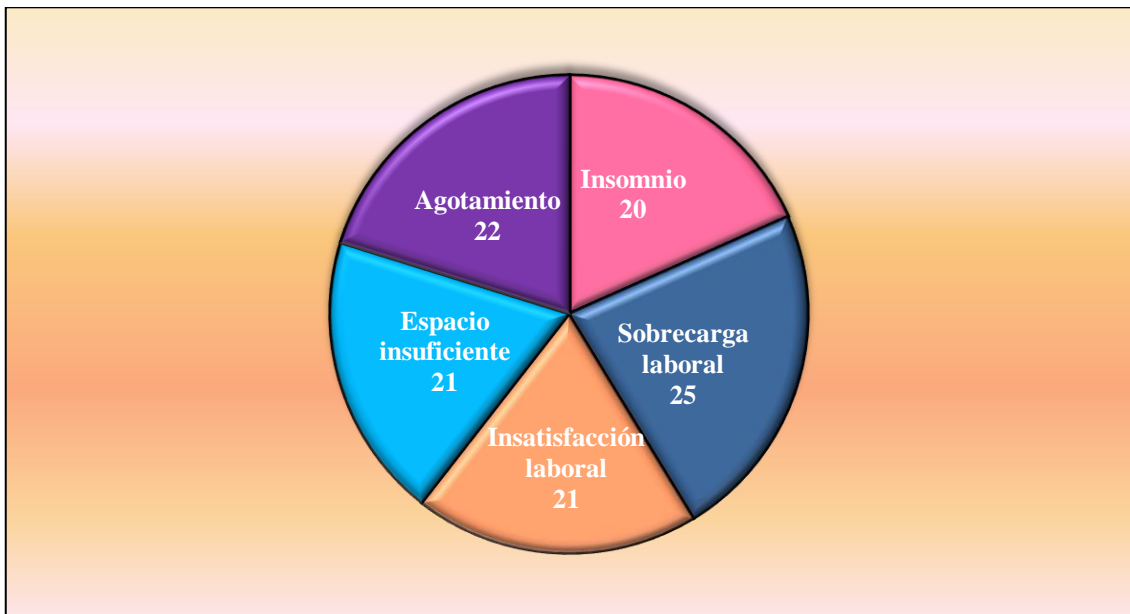


Figura 1. Distribución por factores que más influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el área de emergencia.

Fuente: encuesta aplicada.

En la tabla 1 se reflejan las consecuencias que ocasiona el estrés en el personal de enfermería, de un total de 30 enfermeras encuestadas, la mala alimentación representó como principal efecto en el estrés con el 26.67%, seguido del insomnio con el 23.33% y caída del cabello con 20%; 2% de las enfermeras consideran la ansiedad como consecuencia del estrés, con el 6.67%, cefalea intensa, el 13.33% ocasionado por la presencia de ruidos y quejas por parte de los pacientes, del personal de salud y realizar los horarios que a veces el personal de enfermería no se siente conforme; de acuerdo a la observación en el momento de las quejas de los pacientes se pudo presenciar que el personal de enfermería y médicos priorizan a los pacientes de acuerdo al cuadro sintomatológico, existe gran demanda de pacientes que acuden a emergencia sin presentar signos y síntomas de peligro, igual el personal de salud está en la obligación de brindar su atención sanitaria.

Tabla 1
Consecuencias que provoca el estrés en el personal de enfermería

Consecuencias	Frecuencia	%
Insomnio	7	23.33
Ansiedad	2	6.67
Mala alimentación	8	26.67
Caída del cabello	6	20.00
Cefalea intensa	4	13.33
Dolores musculares	3	10.00

Fuente: encuesta aplicada.

Es significativo que, de las 30 enfermeras encuestadas, 19 de ellas optaron por dieta sana y dormir lo suficiente para prevenir el estrés laboral, mientras que 13 seleccionaron tener buena relación con los colegas y así evitar el estrés, 5 prefieren realizar todas las actividades que van a disminuir los factores estresantes a la que están expuestas. La institución no cuenta con programas para prevenir el estrés laboral, la líder del área de emergencia designa a cada enfermera las actividades que deber realizar para que el trabajo sea multidisciplinario y no haya conflictos entre compañeros (Figura 2).

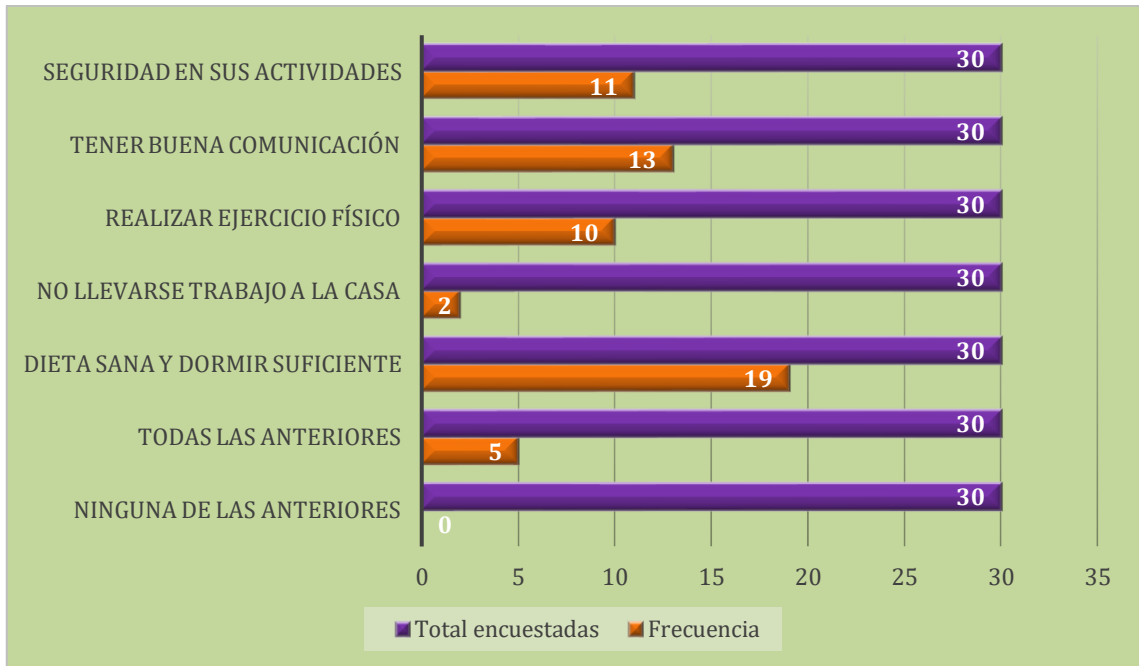


Figura 2. Distribución por técnicas para prevenir el estrés laboral y sus factores.
Fuente: encuesta aplicada.

CAPITULO IV

DISCUSION

Dentro de los factores que influyen en el estrés laboral de las enfermeras del hospital básico del IESS, se encuentra el ambiente en que se desenvuelven, la sobrecarga laboral, agotamiento físico y mental, lo que difiere con el estudio de Piñero (2013) donde los factores más influyentes en el estrés fueron interrupciones al momento de realizar las actividades, sentir que el paciente no mejore, realizar tareas que no son de enfermería.

Los ruidos, espacio insuficiente, aglomeración de pacientes son situaciones relacionadas con el ambiente que provocan inconformidad al personal de enfermería, convirtiéndose en causantes de estrés; a diferencia de los autores Núñez et al. (2016) que consideran al personal de Enfermería como un grupo vulnerable debido al constante contacto con el paciente, por largas horas compartiendo el dolor y sufrimientos de ellos.

En base a la entrevista realizada a la líder del área de emergencia destaca que el personal de enfermería presenta niveles de estrés altos al no contar con los materiales para realizar sus actividades, no presentan la capacitación adecuada para ejercer su trabajo, jornadas laborales largas, resolver quejas, ausentismos de las compañeras de trabajo, espacio insuficiente; teniendo gran semejanza con lo estudiado por los autores Aguado et al. (2013) donde refieren que los niveles de estrés son elevados en el personal sanitario de un hospital especialmente en las enfermeras y en áreas críticas donde existen varios factores estresantes como por ejemplo insuficiencia del rol es decir que las enfermeras a veces no cuentan habilidades, educación y experiencia para poder realizar su rol como profesional en el área de trabajo y el ambiente físico laboral; tiene concordancia además con el estudio de Martin (2015) donde identifica a la escasez de personal como estresor laboral para el 92,4% del personal de enfermería y demás profesionales en salud.

Durante la aplicación de la encuesta varias enfermeras manifestaron que una de las consecuencias que inciden en el estrés es la mala alimentación con el 26%, seguido de insomnio con el 23%, caída del cabello con 20%, cefalea intensa con el 13%, dolores musculares con el 10% y en menor porcentaje la ansiedad con el 6%; de los factores que más influyen en el estrés se encuentra la sobrecarga laboral, agotamiento, espacio

insuficiente, insatisfacción laboral; coincidiendo en la investigación realizada por Giraldo (2013) en cuyos resultados refieren que las enfermeras realizan jornadas laborales extensas sin presentar tiempo para poder descansar y alimentar, también menciona que ellas realizan actividades que no están dentro de sus funciones normales como profesional de salud

El agotamiento y el estrés laboral en el personal de enfermería es significativo de acuerdo con lo investigado y es consecuencia de varios factores como son, principalmente de las exigencias por parte de los superiores y las tareas que no corresponden al personal de enfermería sin embargo les son asignadas; al igual que la investigación de Rodríguez et al. (2013) donde menciona que el agotamiento puede ser físico o mental y los factores estresantes provocan niveles altos de estrés en los profesionales de la salud.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Los factores que más influyen en el estrés del personal de enfermería del área de emergencia son: sobrecarga laboral como principal, agotamiento, insomnio, espacio insuficiente, insatisfacción laboral, todos estos factores en conjunto ocasionan que la salud de las enfermeras se deteriore con el pasar del tiempo, y por ende afecta su desempeño laboral con la consecuente insatisfacción del personal de enfermería y sus pacientes.

El ambiente laboral en que se encuentra el personal de enfermería se ve afectado por distintos factores estresantes; el primero, es la relación laboral que mantiene el personal de enfermería, debido a que existen conflictos entre compañeras que impide el trabajo en equipo, convirtiéndose en un ambiente tenso provocando malestar general que desencadena en la deficiente atención sanitaria a los pacientes; además del espacio físico que no permite realizar sus actividades adecuadamente.

Los factores estresantes producen una serie de consecuencias en el personal de enfermería como la caída del cabello, ansiedad, cefaleas frecuentes, tensión en los músculos de la espalda, siendo la más significativa la mala alimentación, las enfermeras del área de emergencia no tienen tiempo suficiente para alimentarse debido a la gran demanda de pacientes que acuden a la unidad de salud.

El personal de enfermería se considera el grupo más vulnerable en presentar niveles altos de estrés, sobre todo las enfermeras de cuidado directo y las que se encuentran en unidades críticas, los pacientes de estas áreas provocan sentimientos de tristeza, mucho más cuando no mejoran su estado de salud, generando preocupación que desencadena más estrés.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Al concluir el análisis de los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

- A las autoridades de la salud que valoren la necesidad de realizar investigaciones en los distintos hospitales a nivel nacional para identificar los factores que producen estrés en el personal de enfermería, y tomar medidas que disminuyan la prevalencia de esta condición.
- A la líder de las enfermeras del Hospital Básico de Esmeraldas (IESS), que haya la posibilidad de la implementación de medidas para reducir el estrés y adecuar el ambiente laboral, específicamente del área de emergencia, puesto que es el servicio que se ve más afectado por los factores estresantes.
- A la coordinación de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas que incluya talleres que ayuden a los nuevos profesionales que están en proceso, a identificar las causas del estrés para cuando estén en una unidad hospitalaria no se encuentren afectados por estos factores.
- A los estudiantes que siguen la carrera de enfermería u otras carreras puedan llegar a tener interés en realizar una investigación relacionada al tema, para así seguir identificando los factores estresantes y técnicas que lograrían evitar niveles altos de estrés.

REFERENCIAS

- Aguado Martín, J. I., Batiz Cano, A., & Quitana-Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Med. segur. trab. [online]. 2013, vol.59, n.231 [citado 2018-12-10], pp.259-275, 259-275.* Obtenido de <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1989-7790. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>.
- Ayala, P., & Zabala, R. (2011). Influencia del estres laboral en el personal de enfermeria, que brinda atencion al paciente que acude a Medicina Interna del Hospital G. Davila de Tulcan. Ecuador. Universidad Técnica del Norte, Ibarra Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/676>
- Campero, L., De Montis , J., & González, R. (Febrero de 2013). Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. *Tesis de Licenciatura en Enfermería, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.* Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Escudero-Fernández, L., & Martínez-Roche, M. E. (2018). Actores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global, 17(50), 304-324. Epub 01 de abril de 2018.* doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castillo Avila, I., & Torres Llanos, N., & Ahumada Gomez, A., & Cárdenas Tapias, K., & Licon Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2014; 30 (1): 34-43 ISSN 0120-5552 .* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>
- Congreso Nacional. (2014). Ley de Seguridad Social. Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Contreras Ibacache, V., Reynaldos Grandon, K., & Cardona Alzate, L. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana De Enfermería, 31(1).* Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Gaceta Médica.* (2014 de Mayo de 2014). Obtenido de Los enfermeros, preocupados por la escasez de personal: https://www.gacetamedica.com/hemeroteca/los-enfermeros-preocupados-por-la-escasez-de-personal-EULG_840664
- García-Moran, M. d., & Gil-Lacruz, M. (Enero-Diciembre de 2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *ISSN 1560-6139 .* Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=147149810001>
- Giraldo Giraldo, Y. L. (2012). Estres laboral en el personal de Enfermeria. 1-9. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/3297/3790>

- Marcos, L. (2016). Estrés: Estresores (desencadenantes y factores de estrés). España. Obtenido de Onmeda.es: [https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-\(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres\)-16447-2.html](https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres)-16447-2.html)
- Martín, A. (2015). Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos. *Revista Enfermería del Trabajo, ISSN-e 2174-2510, Vol. 5, N.º. 3, 2015, págs. 76-81, 76-81.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213011>
- Medina Espinoza, A. L. (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. Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>
- Muñoz-Torres, T. d., & Casique-Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):141-4.* Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162k.pdf>
- Núñez, Sara. Fernandez, Miriam y Herrera, Jose. (Abril de 2016). *¿EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EXISTE BURNOUT?* Obtenido de Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión: <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://enfermeriainvestiga.uta.edu.ec/index.php/enfermeria/article/viewFile/76/51>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Mundial de la Salud. (13 de Mayo de 2015). *El Estrés según la Organización Mundial de la Salud.* Obtenido de <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Piñeiro Fraga, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enferm. glob. [online]. 2013, vol.12, n.31 [citado 2018-12-10], pp.125-150, 125-150.* Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es&nrm=iso. ISSN 1695-6141.
- Rodriguez Herrera, G. S., & Vernaza Quiñonez, C. A. (2 de Julio de 2013). Prevalencia del síndrome de Burn out relacionado con la pérdida de interés por actividad laboral en los profesionales de salud del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo. *Tesis de Licenciatura en Enfermería, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.* Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1269>

- Sánchez Alonso, P., & Sierra Ortega, V. M. (Enero de 2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. *SCIELO. Enfermería Global*, 252-266.
- Sanchez Vera, K. M., Loli Ponce, R. A., & Sandoval Vegas, M. H. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Rev enferm Herediana*. 2015;8(2):116-122. Brasil.
- Sarmiento, N. (2016). Enfermería es una profesión apetecida pero deficitaria. *Redacción médica*. Quito, Ecuador. Recuperado el 14 de Marzo de 2019, de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/profesionales/enfermer-a-es-una-profesi-n-apetecida-pero-deficitaria-87786>
- Sauñe-Oscco, W., Bendezù-Sarcines, C., & Oscco-Torres, O. (2012). Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. *Rev. méd. panacea* 2012; 2(3):91-94. Perú. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?hl=es-419&authuser=0&ei=8cQNXJiFJK-x5wK64qWYDQ&q=estres+laboral+en+el+personal+de+enfermeria+a+nivel+america+latinal+&oq=estres+laboral+en+el+personal+de+enfermeria+a+nivel+america+latinal+&gs_l=psy-ab.3..35i39.1474792.147
- Vargas, I. (2015). Aprende a corregir los errores del pasado. *Expansión*. Obtenido de APRENDE A SUPERAR LOS ERRORES EN EL TRABAJO: http://expansion.mx/mi-carrera/2015/04/28/aprende-a-superar-los-errores-en-el-trabajo?internal_source=PLAYLIST
- Viejo, S., & González, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal April 2013 edition vol.9, No.12 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431*, 9(12). doi:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2013.v9n12p%25p>
- Webconsultas. (31 de Julio de 2017). *Web consultas*. Obtenido de Controlar el estrés: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/causas-de-estres-3650>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Identificar el ambiente laboral en que se encuentran las enfermeras.	Ambiente laboral	Es el lugar en donde labora el personal de enfermería, el cual puede provocar stress.	Tipos de ambiente laboral.	El ambiente es acogedor. El área cuenta con buena iluminación y ventilación. Existe aglomeración de pacientes. El área de trabajo es segura en caso de sismo. Existe buena higiene en el área de servicio. Hay sala de espera de familiares. Hay presencia de ruidos. Cuenta con los equipos e insumos necesarios. Compañeros de trabajo cooperan. Recibe ayuda de parte del jefe del servicio.	Si No	Guía de Observación.
Identificar los factores estresantes que más influyen en el personal de enfermería.	Factores estresantes en el	Son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden	Tipos de estresores	Miedo. Inseguridad. Pérdida de memoria.	a) b) c)	Encuesta.

	personal de enfermería	ser de diferentes tipos.		Tristeza. Fatiga.	d) e) f)	
Determinar las consecuencias que provocan los factores estresantes al personal de enfermería.	Consecuencias de los factores estresantes	Son los resultados inevitables derivados de los factores estresantes encontrados en el personal de enfermería.	Tipos de factores.	Ambiente de trabajo. Sobrecarga laboral. Competitividad profesional. Conflictos con los superiores. Problemas familiares. Situación económica. Ruido, etc. Síndrome de Burnout. Cefalea. Insomnio. Irritabilidad. Ansiedad. Mala alimentación.	a) b) c) d) e) f)	Encuesta.

ANEXO 2: ENCUESTA



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Encuesta dirigida al personal de enfermería del área de Emergencia para detectar los factores que causan estrés en las enfermeras.

Subraye la(as) respuesta correcta.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRES

1) Según los factores relacionados con la presión y exigencia laboral, ¿Cuáles de los siguientes factores influye más en el estrés del personal de enfermería?

- a) Ser requeridos en varios sitios a la vez
- b) Poco tiempo para realizar sus actividades
- c) Presiones y exigencias de los familiares
- d) Paciente demasiado tiempo en la unidad
- e) Tomar decisiones urgentes
- f) Sobrecarga de trabajo

2) ¿Cuáles de las siguientes consecuencias cree Ud. que provocan estrés en el personal de enfermería?

- a) Insomnio
- b) Ansiedad
- c) Mala alimentación
- d) Caída del cabello (Alopecia)
- e) Cefalea intensa
- f) Dolor muscular (cuello y espalda)

3) ¿Qué ocurre cuando no hay suficiente personal en el área de trabajo?

- a) Sobrecarga laboral
- b) Problemas personales
- c) Aumento del estrés
- d) Conflictos con los superiores
- e) Agotamiento
- f) Absentismo

4) ¿Cómo afecta el estrés en el personal de enfermería?

- a) Bajo rendimiento en el trabajo
- b) Mala comunicación (enfermera/paciente)
- c) Insatisfacción laboral
- d) Desorganización laboral
- e) Conflictos con los superiores

5) ¿Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral y sus factores?

- a) Dieta Sana y dormir lo suficiente.
- b) Llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- c) Realizar ejercicios físicos
- d) Estar seguro de lo que va a realizar
- e) Tener buena comunicación con sus colegas
- f) Todas las anteriores
- g) Ninguna

6) ¿Cómo considera usted al ambiente laboral en la que se encuentra?

- a) Cerrado y caluroso
- b) Mala relación con el líder.
- c) Espacio insuficiente
- d) Buena relación médico enfermera
- e) Poca iluminación
- f) Mucho ruido
- g) Buena relación con el líder.
- h) Mala relación con los pacientes

ANEXO 3: GUÍA DE OBSERVACIÓN



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Guía de observación del ambiente laboral

Objetivo

- Analizar el ambiente laboral en la que se encuentran las enfermeras.

Instrucciones: observación del ambiente en la que se encuentra el personal de enfermería, marcar con una X si cumple con las expectativas.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACION
El ambiente es acogedor.			
El área cuenta con buena iluminación y ventilación.			
Existe aglomeración de pacientes.			
El área de trabajo es segura en caso de sismo.			
Existe buena higiene en el área de servicio.			
Hay sala de espera de familiares.			
Hay presencia de ruidos.			
Cuenta con los equipos e insumos necesarios.			
Compañeros de trabajo cooperan.			
Recibe ayuda de parte del jefe del servicio.			

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Fecha _____

Yo _____, No.

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que el estudiante _____ me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a éste procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita. Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma de la participante: -----