



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

# **ESCUELA DE ENFERMERÍA**

## **TESIS DE GRADO**

**DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS  
LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL  
JUAN CARLOS GUASTI EN EL CANTÓN  
ATACAMES**

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

### **AUTORA**

**CRISTINA ELIZABET MAZA ZAMORA**

### **TUTORA**

**Mtr. MARÍA TERESA TORRES**

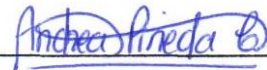
**Esmeraldas, junio 2019**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE, previo a la obtención de del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA



Presidente del Tribunal de Graduación



Lectora 2



Tutora de Tesis



Coordinación de Carrera

Fecha: Esmeraldas, 25 de junio del 2019

## **AUTORÍA**

Yo, **Cristina Elizabeth Maza Zamora** con Cédula de identidad 0803199363, **estudiante** de la Escuela de Enfermería de la PUCE declaro que la actual investigación realizada en el trabajo de fin de grado es propia, genuina e individual citando cada una de las fuentes de información.

**Cristina Elizabeth Maza Zamora**

**CI. 0803199363**

## **DEDICATORIA**

Especialmente al ser supremo dios por darme la vida y estar presente en cada respondiendo a cada una de mis oraciones y ser mi principal motor llenándome de fortaleza en los momentos más difíciles y sobre todo por permitirme adquirir conocimientos que serán útiles en mi vida profesional.

También quiero dedicar este trabajo a mi familia Mariana Zamora Madrid, Silvia Zamora Madrid, Karen Zamora Madrid, Jorge Maza Zamora, Joselyn Maza Zamora, por la confianza y ser la principal motivación ya que sin su aporte incondicional este sueño nunca se hubiera hecho realidad.

Y en especial a mis sobrinas Romina Córdova Zamora y Lineth Jara Maza ya que quiero ser verdadero ejemplo para ellas.

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de tesis se lo agradezco primeramente a Dios, por su gran bendición, por permitirme llegar a cumplir mis metas y porque ha hecho realidad este sueño anhelado.

A mis padres en especial que han sido mi guía, ejemplo, fortaleza, amor y por ser siempre mi ejemplo a seguir a mis Hermanos, mi tía que, con su apoyo incondicional, me han dado las fuerzas para seguir adelante en mi carrera.

Quiero agradecer también a la Universidad por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional. También agradecer a las licenciadas que impartieron sus conocimientos de una manera muy paciente y por formar parte de mi formación. A mi tutora de tesis por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También agradezco a mis compañeros de estudio, por su respeto, compañerismo y unión. Dios los bendiga a todos en esta nueva etapa de nuestras vidas.

Un agradecimiento especialmente a las licenciadas del Hospital Juan Carlos Guasti que a pesar de que contaban con escaso tiempo por el cumplimiento de su trabajo supieron darme un espacio y aportar a mi investigación.

## ÍNDICE

Tribunal de graduación .....	ii
Autoría .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Lista De Figuras.....	vii
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
Presentación del Estudio .....	1
Formulación del problema. ....	2
Objetivos .....	4
<b>CAPITULO I</b> Marco Teórico .....	5
1.1 Base científica .....	5
1.2 Antecedentes .....	8
1.3 Base legal .....	9
<b>CAPITULO II</b> .....	10
Metodología.....	10
2.1 Tipo de estudio.....	10
2.2 Variables .....	10
2.3 Población y muestra:.....	11
2.4 Instrumentos para la recolección de datos .....	11
<b>CAPITULO III</b> .....	12
resultados .....	12
<b>CAPITULO IV</b> .....	21
Discusión .....	21
<b>CAPITULO V</b> .....	22
Conclusiones.....	22
<b>CAPITULO VI</b> .....	23
Recomendaciones .....	23
Bibliografía .....	24
Anexos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1:** Distribución porcentual de percepción de cansado al final de la jornada de trabajo.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 2:** Distribución porcentual sobre si trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.....
- Figura 4:** Distribución porcentual sobre percepción sobre sentir cansado a causa del trabajo.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 3:** Distribución porcentual sobre trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 5:** Distribución porcentual de influir positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 6:** Distribución porcentual de sentir activos durante las jornadas laborales.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 7:** Percepción de frustración en el trabajo.....
- Figura 8:** Distribución porcentual acerca percepción acerca de si trabajar directamente con personas les causa estrés.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 9:** Distribución porcentual de la solución de problemas del trabajo.....20

## RESUMEN

Con el objetivo de evidenciar las determinantes que influyen en el estrés laboral de las enfermeras del hospital Juan Carlos Guasti en el cantón Atacames, se ejecutó un estudio cuanti-cualitativo, que permitió cuantificar, cualificar y describir los datos obtenidos a través de los instrumentos para determinar los factores que influyen en el estrés del personal de enfermería, a más de permitir analizar los datos cualitativos sobre las percepciones de los profesionales para ser presentados a través de tablas y poder describirlos. El estudio tuvo un porcentaje descriptivo y diseño transversal.

En cuanto a los resultados de factores estresantes, se obtuvo que el 30% del personal de enfermería refieren que una vez a la semana sentir cansancio al final de la jornada de trabajo, el 57% nunca sienten que el trabajar con otras personas le cause estrés, el 70% del personal de enfermería ejecutan diario actividades que procuran mejorar de manera eficaz de los pacientes que van a la atención, el 30% de los encuestados refirieron haberse sentidos cansados por lo menos una vez al mes en relación a las actividades que ejecutan, el 43% de las personas han percibido que las actividades que ejecutan han servido o influido positivamente en la vida de otras personas, el 50% de los encuestados refirieron que no les causa estrés el trabajar de manera directa con pacientes, mientras que el 10% refirieron que si en frecuencias de una vez por

En la investigación realizada se logra evidenciar que el estrés laboral afecta al personal de enfermería, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

**Palabras clave:** enfermería; determinantes influyentes; estrés; trabajo.

## **ABSTRACT**

With the objective of demonstrating the determinants that influence the work stress of the nurses of the Juan Carlos Guasti Hospital in the Atacames canton, a quantitative-qualitative study was carried out, which allowed to quantify the data obtained through the instruments to determine the factors that they influence the stress of the nursing staff, besides allowing to analyze the qualitative data on the perceptions of the professionals to be presented through tables and be able to describe them. The study had a descriptive scope and transversal design.

It was found that 30% report once a week feeling tired at the end of the workday, 57% never feel that working with other people causes stress, 70% of the nursing staff perform a diary activities that seek to improve In an effusive manner of the patients who go to care, 30% of the respondents reported having felt tired at least once a month in relation to the activities they perform, 43% of the people have perceived that the activities they carry out have worked or positively influenced the lives of other people, 50% of the respondents reported that they do not cause stress to work directly with patients, while 10% reported that if at frequencies once per

In the research carried out, it is possible to show that work stress affects the nursing staff, affects the quality of their work, the level of organizational commitment and their level of job satisfaction, their psychological well-being and life in general.

Keywords: nursing; stress; Causes.

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del Estudio**

En la actualidad es muy común escuchar que se presentan en las personas una serie de aspectos negativos que afectan al desarrollo laboral como: ansiedad, preocupaciones, problemas familiares, económicos entre otros. El personal de salud no es la excepción; muchas son las situaciones que llevan al personal de salud a desencadenar condiciones de ansiedad e intranquilidad ante la posibilidad de no poderlas resolver tales como, la carencia de recursos, materiales, físicos, estructurales e insumos que faciliten la atención a los usuarios frente a una gran demanda de servicios. (Simon, 2015)

El tener que enfrentar día a día las condiciones de enfermedad de los usuarios, la incertidumbre frente al desconocimiento, el temor a la muerte emociones de ira, desespero, agresividad por parte los familiares que consideran a su paciente mal atendido llega a formarse en uno de los más frecuentes estresores que el personal debe encarar dentro del campo de trabajo y en largas jornadas laborales sin periodos de descanso mismas que dependen en gran medida de la demanda del servicio. Todos estos aspectos desencadenan a una fuerte patología como es el estrés laboral.

El estrés es una respuesta orgánica de acomodación ante situaciones que causan ansiedad, permite al organismo prepararse para enfrentarlas y superarlas de manera positiva, el problema surge cuando esta respuesta se vuelve frecuente y causa daño emocional, físico y/o psicológico interrumpiendo el normal desenvolvimiento.

Este es un problema que está siendo investigado continuamente debido a que los riesgos biopsicosociales que enfrenta el personal de enfermería en las jornadas laborales tienen desencadenantes que afectan la salud física y psicológica con influencia negativa en su desempeño profesional y sobre la respuesta de los usuarios a la intervención de la misma, al igual que la calidad de la atención sanitaria de las unidades de salud.

"Estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; produciendo aumento del ausentismo, rotación de personal y retiro temprano. Lo que lleva a la disminución de la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones (Rodríguez, 2016).

No se tienen datos estadísticos claros que puedan cuantificar el problema del estrés laboral y sus consecuencias en el ámbito personal, familiar, social de los individuos, sin embargo, en encuesta realizada en las Américas 2012 se encontró que el 10% de la población ha sentido estrés constantemente con emociones como tristeza, depresión o pérdida del sueño por preocupaciones del trabajo (OPS, 2016).

El personal de enfermería que trabaja en el hospital Juan Carlos Guasti de Atacames no es residentes en esa ciudad lo que los obliga a viajar diariamente en hora de la madrugada para alcanzar a llegar a los turnos de trabajo. Sumado a esto encontramos los problemas de tipo familiar la carga de responsabilidad de hijos, esposo, trabajo doméstico, padres que no se desliga de la vida del ser y que influyen en el comportamiento del personal.

Por otro lado, debido a la naturaleza de sus acciones, debe estar en contacto con muchas situaciones estresantes que le provocan ansiedad y pueden con el tiempo generar y desencadenar reacciones negativas del organismo llevándole a problemas psico-emocionales y físicos con gran implicación en su desempeño, alterando su autoestima, la interrelación con otros seres humanos, su actitud y aptitud frente al paciente, la seguridad y agilidad de su trabajo con la consiguiente pérdida de la veracidad de sus acciones.

## **Formulación del problema**

¿Cuáles son los determinantes que influyen en el estrés laboral de las enfermeras del hospital Juan Carlos Guasti en el Cantón Atacames?

## **Justificación**

Siendo el trabajo de enfermería una actividad humana, individual y colectiva, que requiere una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras) que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades, se cree que la profesión enfermera no está exenta de lo citado anteriormente.

El propósito es identificar los estresores que afectan al personal de enfermería de Alto Riesgo del Hospital Juan Carlos Guasti y los diversos estudios elaborados en otros países han dado cuenta de cómo la profesión de enfermería presenta altos índices de estrés

laboral, con mayor incidencia en la atención de alto riesgo, lo cual no dista de la realidad observada en los servicios de cuidados del mencionado hospital.

Fue trascendente realizar el siguiente trabajo de investigación porque es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de enfermería y repercute en la salud física y mental del profesional, así también en la calidad de atención.

Cuando se habla de estresores son una serie de elementos que van desde los ruidos, iluminación, espacios, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, manifestaciones físicas (signos y síntomas de estrés) y otros. La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en los enfermeros mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional.

Los factores estresantes y el desarrollo de patologías psico-emocionales y físicas cobran altos costo anualmente a las instituciones sanitarias, familias y comunidad porque restan calidad y calidez a la atención sanitaria, situación que puede ser mejorada considerablemente con estrategias de apoyo y motivación y mejoras en el entorno. (Santana J, 2014)

El personal de enfermería son seres humanos, personas que trabajan con otros seres humanos para el fortalecimiento, conservación y recuperación de la salud y bienestar, en este proceso se involucra no solo laboralmente sino a manera personal para conseguir el cambio integral del paciente, familia y su entorno por tanto debe estar preparado, capacitado, fortalecido y con elevado nivel de motivación que le permita obtener resultados positivos a través de una intervención segura que no ponga en riesgo la vida del paciente, la credibilidad institucional y la suya mismo.

La realización de este estudio nos permitió identificar los estresores que se encuentran en el entorno de trabajo de enfermería en el hospital de Atacames para que la institución a través del departamento de Salud Ocupacional y riesgo de trabajo pueda plantear programas de mejoramiento continuo integral.

Se pretende además aportar con información que permita mejorar ambiente laboral, Clima, iluminación, higiene, disposición de materiales y equipos, áreas de trabajo, determinar aspectos de la interrelación de equipo que pueden estar alterados, evidenciar

como la carencia de recursos necesarios para la realización efectiva del trabajo enfermero puede dañar la función del profesional con gran impacto en los beneficiarios.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Evidenciar las determinantes que influyen en el estrés laboral de las enfermeras del hospital Juan Carlos Guasti en el cantón Atacames.

### **Objetivos específicos**

- Valorar el nivel de estrés que tiene el personal de enfermería del Hospital de Atacames.
- Identificar los determinantes personales y laborales que influyen en la aparición de estrés en el personal de enfermería.
- Determinar las acciones que se realizan a través de departamento de salud ocupacional de la unidad para evitar estresores laborales en el área y el personal.
- Relacionar el nivel de estrés con las actividades recreativas que ejecuta el personal.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Bases científicas

En la actualidad escuchamos muy frecuentemente el término estrés y otros que se relacionan con el mismo como el miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión; sin embargo, resulta difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos.

Según Fernando Rubio Alcalá en su libro “Cómo afrontar el estrés laboral” considera que “el problema del estrés no tiene peso por sí mismo, es decir, depende de la persona, y más concretamente de su formación en diversas dimensiones personales. Por este motivo, a iguales situaciones cada persona elabora diferentes respuestas. Cada persona tiene la posibilidad de elegir la opción que más beneficio le aporta” (Alcalá, 2007).

Se puede considerar también el estrés laboral como uno de los fenómenos que cada vez está teniendo importancia en las diferentes áreas donde las personas se desenvuelven profesionalmente y que puede crear problemas de salud y de bienestar importante en las personas.

“Entonces definimos estrés como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, emocional, mental y comportamental” (Alcalá, 2007)

El estrés laboral en el personal de enfermería no solo incide directa o proporcionalmente en su estado de salud, sino también en los servicios que prestan y la organización dentro de los establecimientos que labora.

En los últimos 20 años, ha habido un creciente reconocimiento de la importancia del estrés en profesionales relacionados con la atención sanitaria a la población. Muchos de los

estudios realizados se han ocupado del descubrimiento y evaluación de los factores desencadenada en estrés laboral que afectan al personal de Enfermería, bien aquellos derivados del rol de Enfermería.

También se establece la ansiedad como otro aspecto que incide o se relaciona con el estrés laboral, de tal manera que se la puede considerar como una emoción subjetiva, incierta y desagradable seguida de un pensamiento negativo, obteniendo como consecuencia disminución de la energía, impidiendo que el profesional se desempeñe eficientemente en su espacio laboral.

Según la American Psychological Association, existen diferentes tipos de estrés, cada uno con sus propias características y enfoques de tratamiento. (Association, 2017)

El estrés agudo es uno de los más comunes en las personas, se deriva de las diferentes situaciones de exigencias y presiones de su vida actual; “el estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante” (Association, 2017).

Estrés agudo episódico se refiere a aquellas personas las cuales tienen estrés agudo con frecuencia, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Estrés crónico es el más agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. (Association, 2017).

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza

por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

En tanto con el paso del tiempo muchos investigadores tomaron consideración del tema, describiendo que en la mayoría de los países occidentales, los problemas de salud mental a causa del estrés laboral representan una de las principales causas de morbilidad en la población de enfermeras, por ello las actividades relacionadas con la asistencia a otros han merecido gran atención (Waldergrave, 2011)

Las enfermeras tienen como esencia cuidar y mantener la salud de las personas; contribuyendo a satisfacer las necesidades de bienestar; es por ello que fácilmente se genera estrés laboral crónico. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso <sup>27</sup> provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.

No existe una fórmula sencilla e infalible que pueda "curar" el estrés. Se requieren acciones diversas que permitan reducir las situaciones de sobrecarga. Para ello puede ser necesario "reaprender" a realizar las tareas cotidianas del hogar o el trabajo: Programar las actividades para que no se acumulen ni se conviertan en "incendios".

- Establecer prioridades claras.
- Delegar responsabilidades.
- Aprender a decir no a los compromisos que no puede cumplir.
- Hacer bien y pronto lo que se puede hacer y olvidarse por completo de lo que no se puede hacer.(OIT, 2014)

El ejercicio habitual es especialmente útil, pues proporciona una forma de escape para la agresividad y la tensión, mejora el funcionamiento cardiovascular y genera un estado placentero de relajación después de cada práctica.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia hospitalización en casos extremos, suicidio. Inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, entre otras.

El estrés laboral, según (Cano, 2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar. Esto se relaciona con lo que plantea (Selva, 2004), que las consecuencias del estrés laboral no se limita a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar, la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento 87 como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico.

## **1.2 Antecedentes**

En relación a los antecedentes se hace referencia a varios estudios relacionado al tema, que pretenden identificar causa de estresores para buscar alternativas de solución favoreciendo la atención sanitaria y propiciando el buen desempeño laboral, familiar y social de los individuos.

Guerrero en 2013 realizó un estudio en 257 enfermeras con el objetivo de establecer diferencia significativa entre cada una de las dimensiones de Burnout y las diferencias estratégicas de afrontamiento del estrés obteniendo como resultado que las enfermeras sufren mayor grado de agotamiento emocional que los vuelve vulnerable. (Ortiz, 2014)

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí. (Selye, 2014)

En el año 2015 Ortiz realiza un estudio en 90 enfermera con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores asociados a estrés laboral en el personal de salud que labora en el departamento de emergencia de un hospital en Cuenca, obteniendo que la prevalencia de estrés es del 12.2% presentando cansancio emocional el 16.7 % despersonalización el 37% y el 53% falta de realización personal. (Ortiz, 2014).

### **1.3 Bases legales**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 3, numeral 1, atribuye como deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en ella y en los instrumentos internacionales, en particular la salud entre otros;

Que, la citada Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 32, dispone que: "La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Mafla, 2015)

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

El trabajo se desarrolló en el Hospital Juan Carlos Guasti, está ubicado en el cantón Atacames de la ciudad de Esmeraldas en la vía principal, cuenta con una población según el último censo de 11,251 habitantes los cuales la mayoría se dedican a actividades relacionadas al turismo, comercio, pesca y agricultura, sus habitantes son vulnerables a enfermedades gastrointestinales por la falta de alcantarillado y agua potable que son los principales problemas que se presentan en el personal de enfermería del hospital Atacames.

#### **2.1 Tipo de estudio**

El tipo de estudio utilizado fue el cuanti-cualitativo, permitiendo cuantificar los datos obtenidos a través de los instrumentos para determinar los factores que influyen en el estrés del personal de enfermería, a más de permitir analizar los datos cualitativos sobre las percepciones de los profesionales para ser presentados para poder describirlos. Nuestra investigación tuvo un alcance descriptivo, lo que permitió analizar los factores encontrados y así ser productivo para mejorar el estudio.

A más de usar el diseño transversal por el tiempo límite en que se aplicaron los instrumentos para la recolección de datos y fuentes adecuados.

#### **2.2 Variables**

Las variables que se usaron en el estudio y se muestran el anexo 1 fueron:

- Nivel de estrés
- Estresores
- Acciones para evitar estrés

### **2.3 Población y muestra:**

La muestra del trabajo estuvo constituida por el total de la población que fue de (n=36) profesionales de enfermería que conforman toda la planta de profesionales, se la tomó por ser una muestra finita y accesible.

Se usaron como únicos criterios de inclusión: personal de enfermería que labore en el hospital y quienes desearan participar de manera voluntaria.

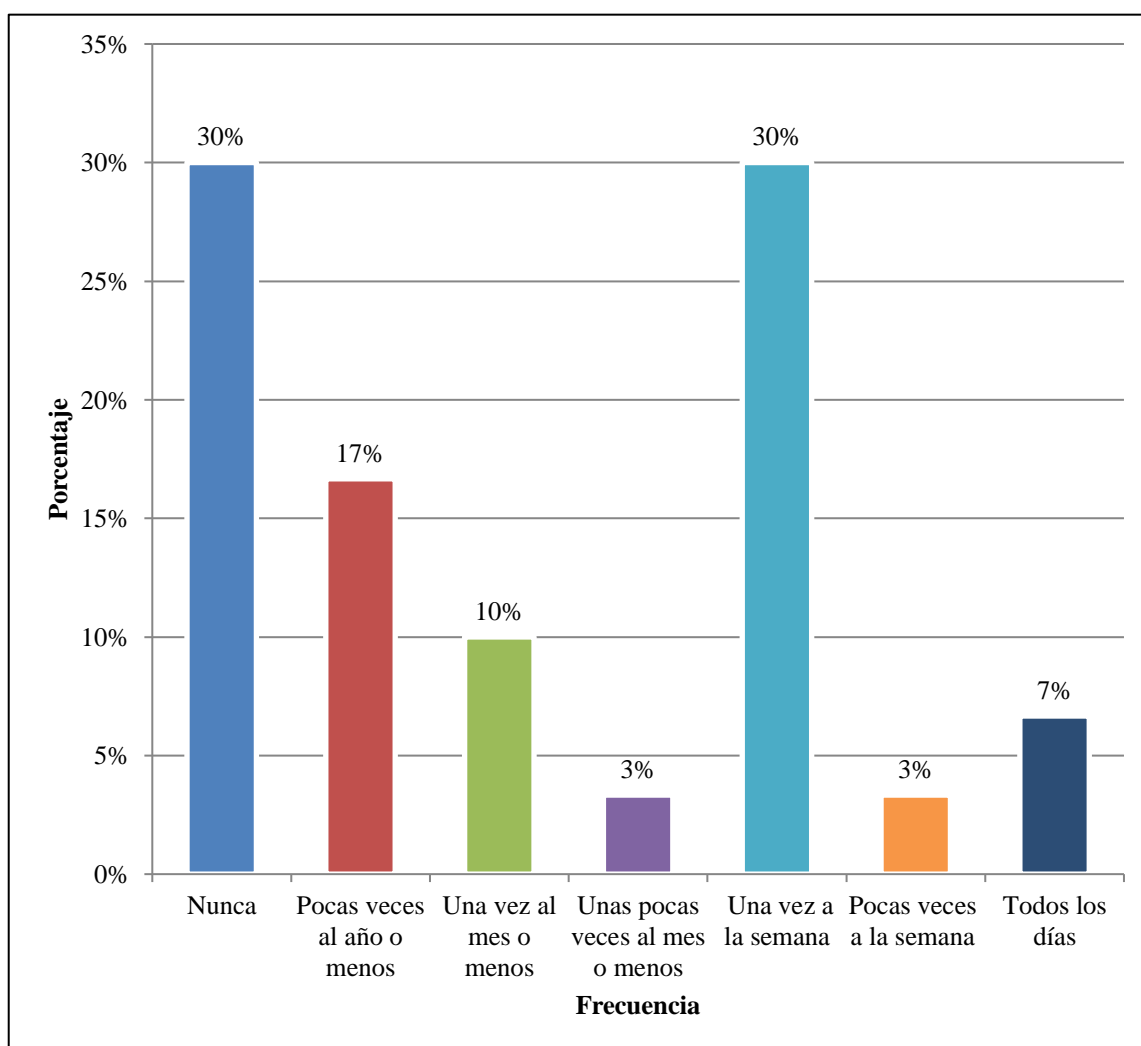
### **2.4 Instrumentos para la recolección de datos**

- La técnica aplicada fue una encuesta que tenía como instrumento un banco de 8 preguntas que se realizaron con el consentimiento informado de las enfermeras del hospital, buscando cuáles son los principales estresantes en el entorno laboral.
- La guía de observación es una herramienta que nos permitió encausar la acción de ciertos fenómenos durante el desarrollo del trabajo para identificar alteraciones de las relaciones intergrupales, ambiente laboral, comportamiento con los usuarios a la atención de enfermería, al igual que las diferentes situaciones que surgieron relacionadas con la ejecución del trabajo y pudieron proporcionar estados de preocupación, angustias, intranquilidad e inestabilidad.
- Se aplicó el cuestionario Maslach, que, de forma auto aplicado, mide el desgaste profesional. Para valorar el nivel de estrés. Este se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34. Este es un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes

## CAPITULO III

### RESULTADOS

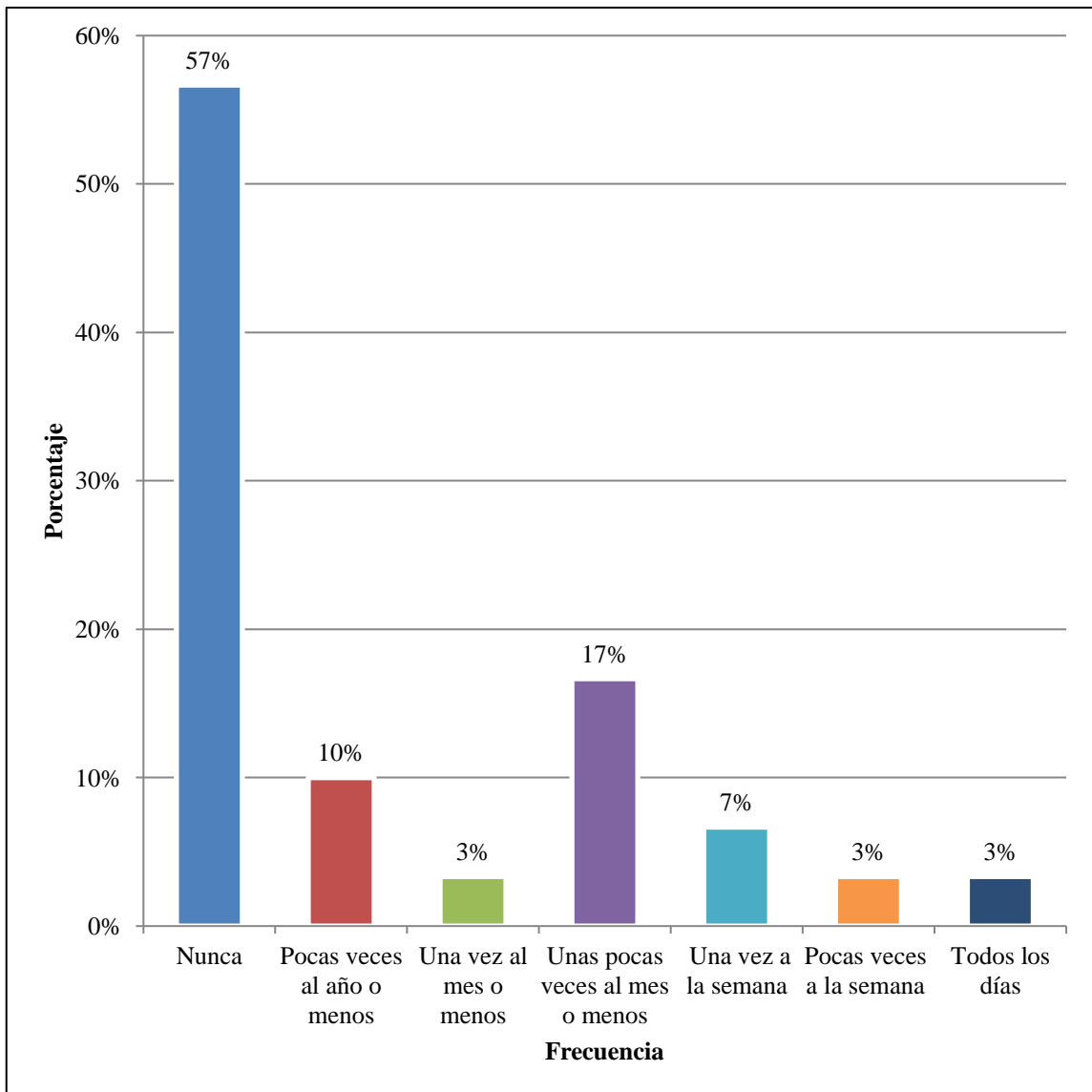
Para realizar este estudio se escogió a las 36 enfermera del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, los datos se analizaron de manera cuantitativa obteniendo como resultado el 30% refieren una vez a la semana, el 17% pocas veces al año o menos, 10% una vez al menos dan a conocer que sienten cansancio al final de la jornada de trabajo.



**Figura 1:** Distribución porcentual de percepción de cansado al final de la jornada de trabajo

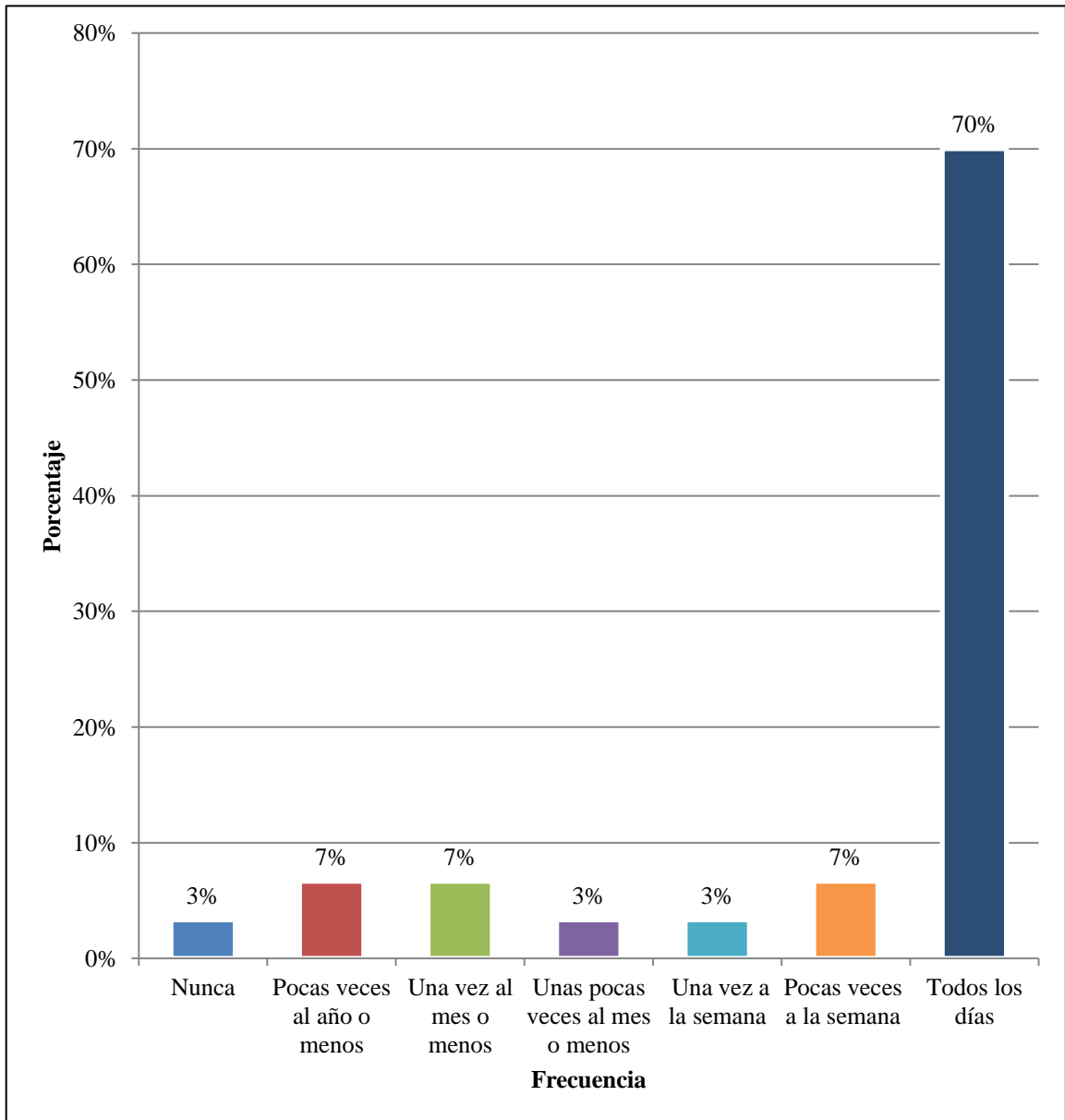
**Fuente:** Enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

El 57% de los encuestados manifestaron que nunca se sienten que el trabajar con otras personas les cause estrés, el 17% determino que si se les hace un factor de estrés en frecuencia de una vez por mes.



**Figura 2:** Distribución porcentual del trabajo y el esfuerzo a la atención al usuario  
**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

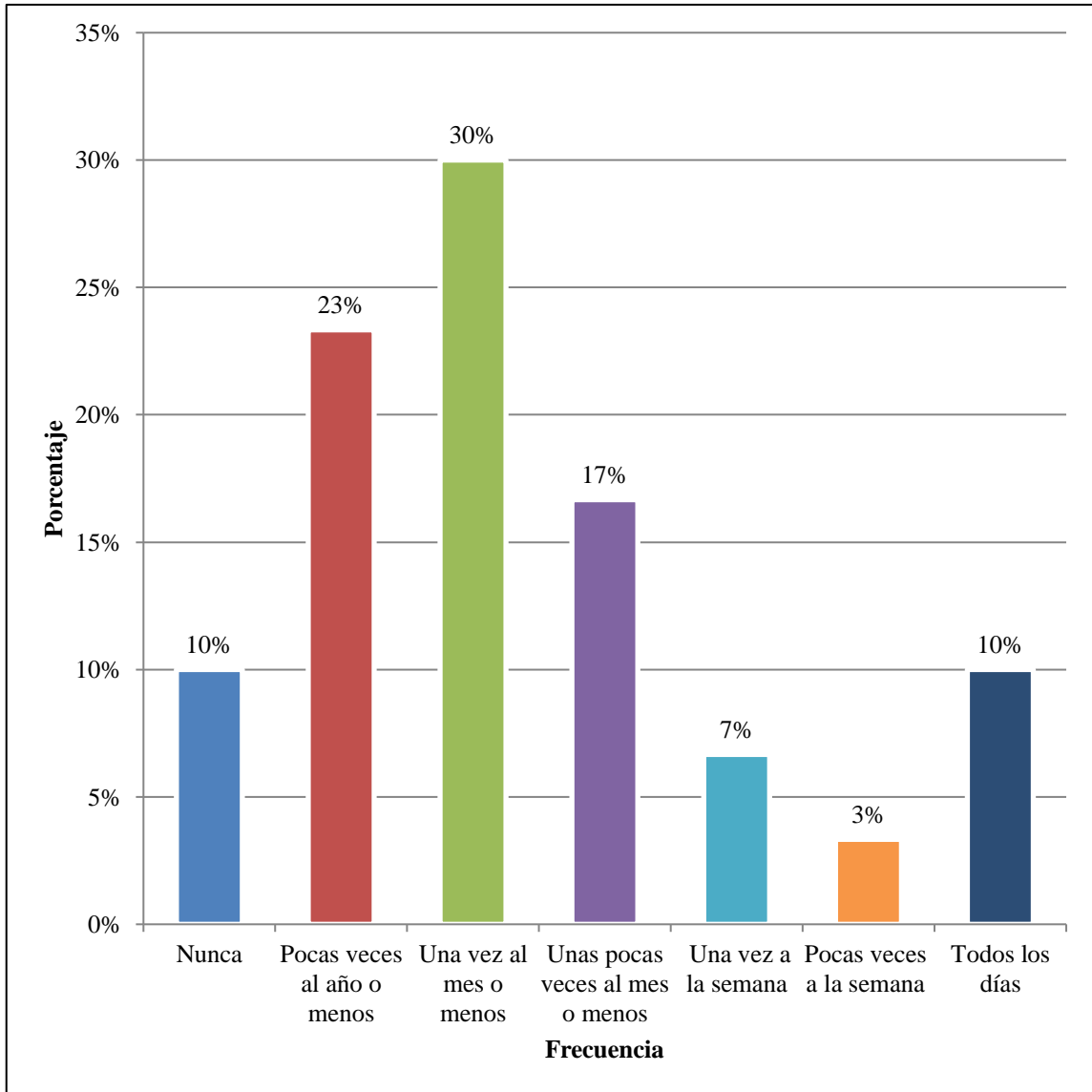
El 70% del personal de enfermería ejecutan a diarios actividades dirigido a los usuarios que procuran mejorar de manera eficaz de los pacientes que van a la atención en distribución del 7% el personal refiere ejecutar las actividades raramente.



**Figura 3:** Distribución porcentual sobre percepción de cansancio

**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

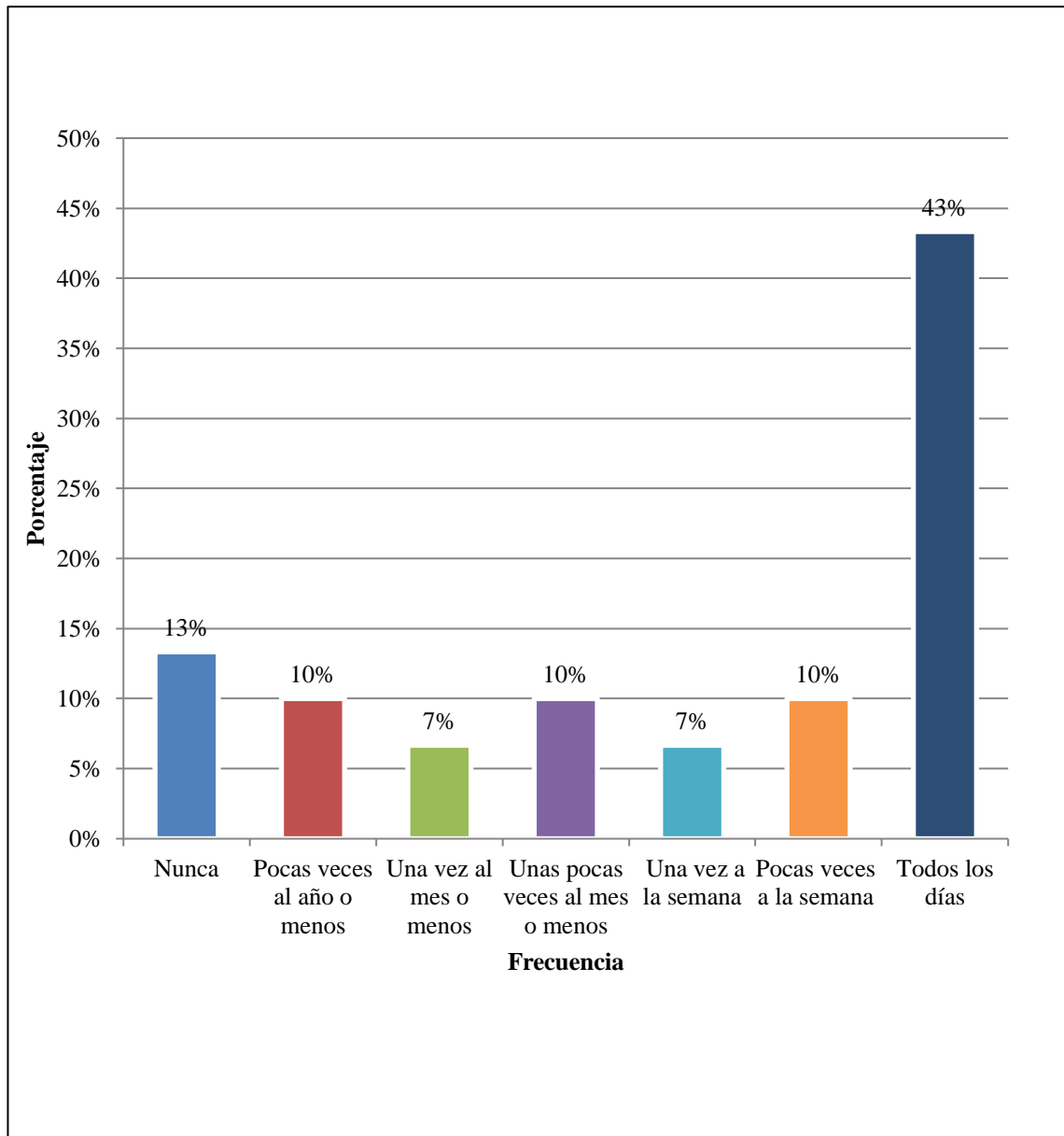
El 30% de los encuestados refirieron haberse sentidos cansados por lo menos una vez al mes con relación a las actividades que ejecutan, el 23% refirieron haberlo sentido menos de una vez al año.



**Figura 4:** Distribución porcentual sobre trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes

**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018.

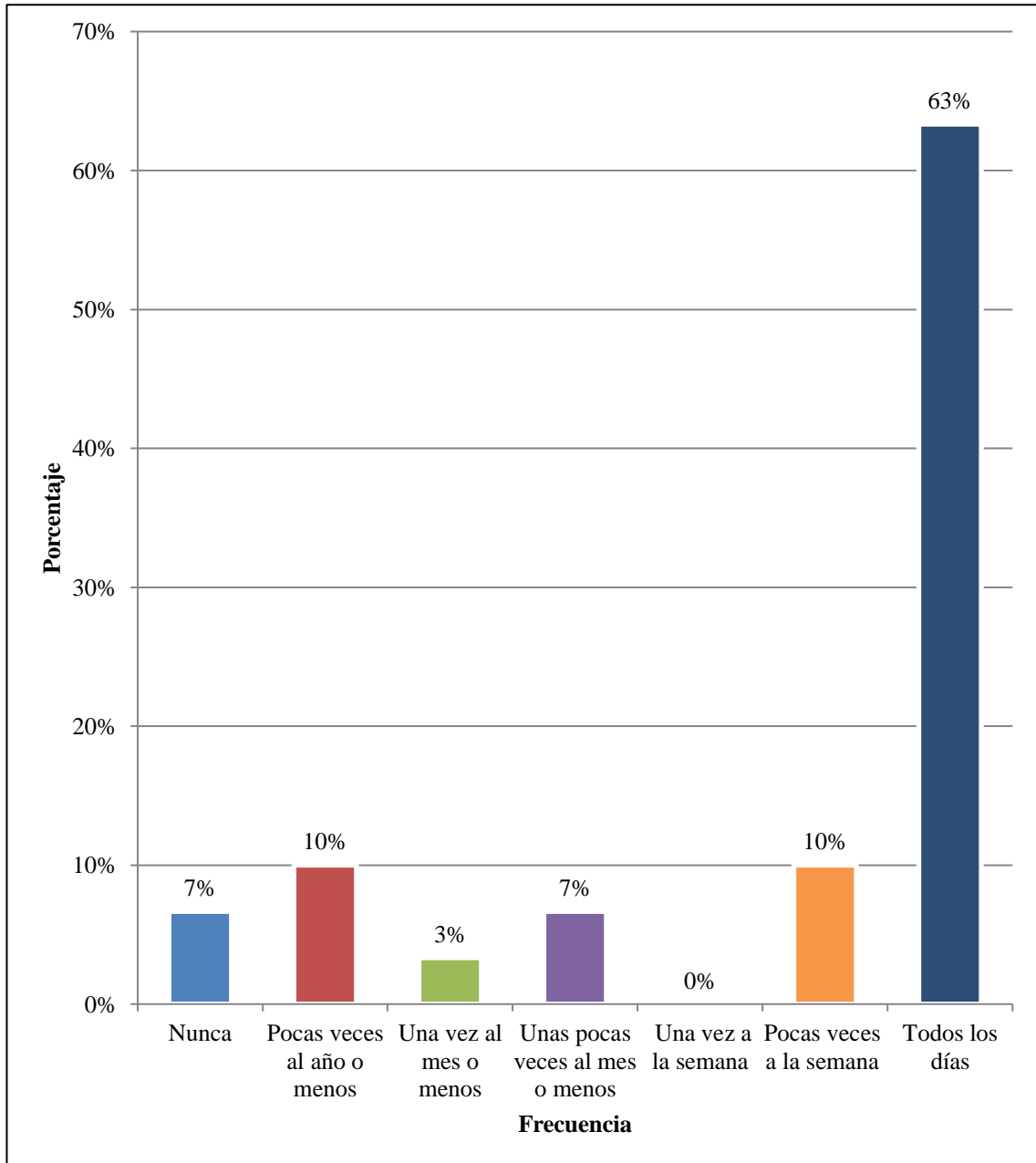
El 43% de las personas han percibido que las actividades que ejecutan han servido o influido positivamente en la vida de otras personas bajo la frecuencia de todos los días, encontrando que pocas veces el personal de enfermería percibe que su trabajo no influye positivamente en la vida de las personas.



**Figura 5:** Distribución por centual de influir positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.

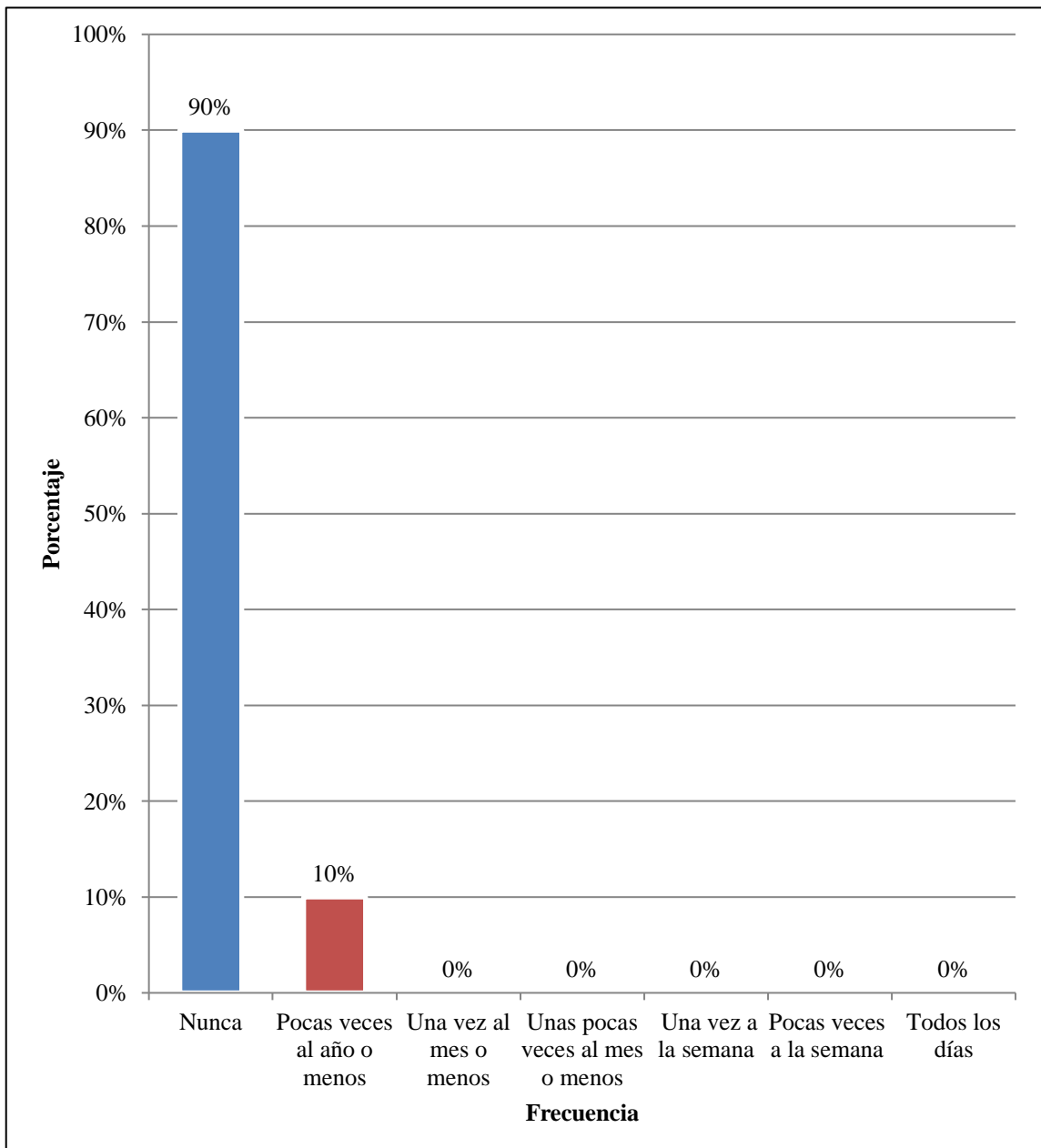
**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

El 63% de los encuestados manifiestan sentirse activos todos los días para ejecutar las actividades que conciernen a la profesión, el 10% manifestó que pocas veces logra sentirse activo, mientras que el 7% manifestaron nunca estar activos para ejecutar sus actividades.



**Figura 6:** Distribución porcentual de sentir activos durante las jornadas laborales  
**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

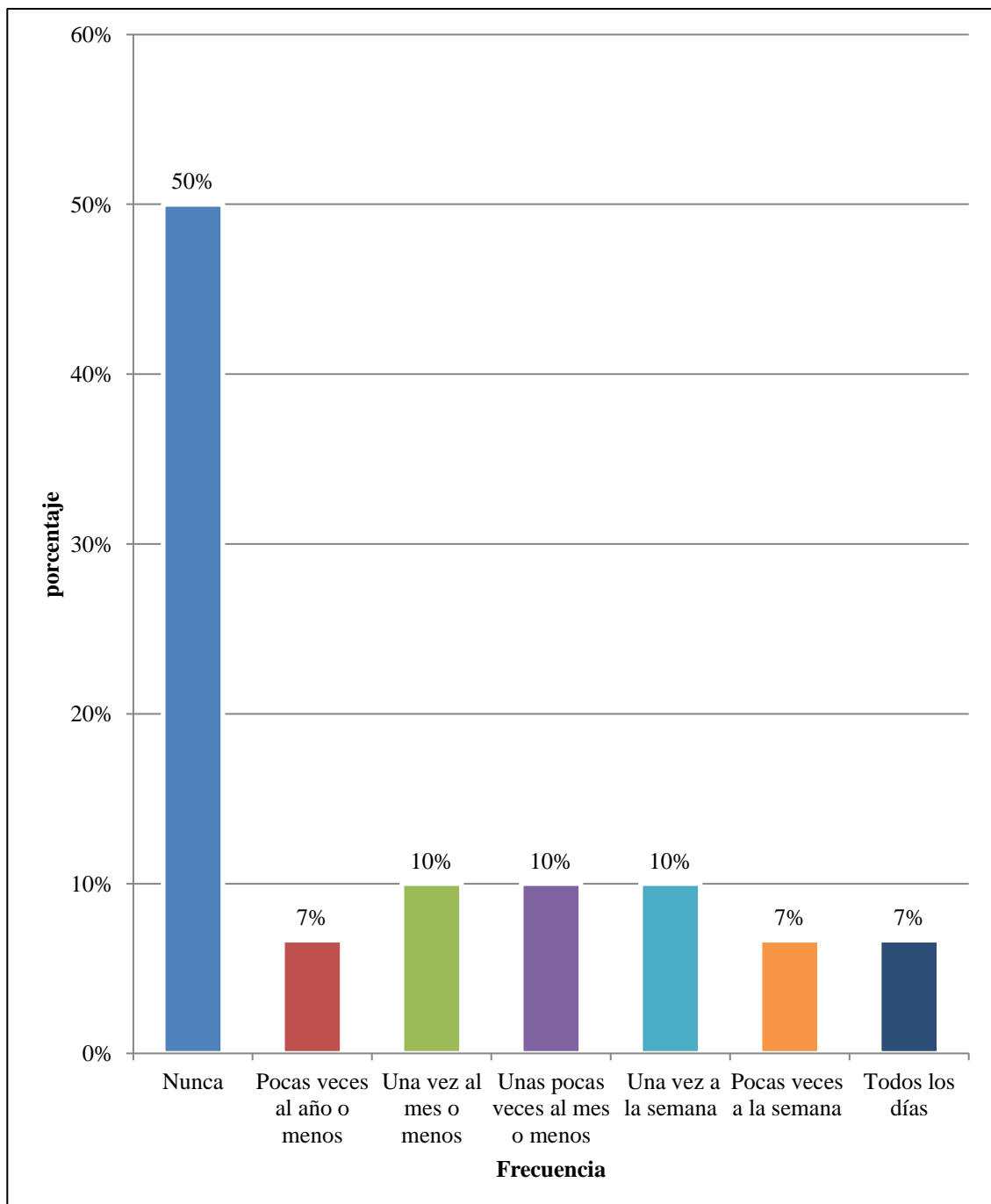
Se determinó que el 90% de la muestra manifestó nunca haberse sentido frustrado en relación a su espacio laboral y el 10% que en una frecuencia menor a una vez por año han sentido frustración por aspectos laborales.



**Figura 7:** percepción de frustración en el trabajo.

**Fuente:** enfermeras de Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

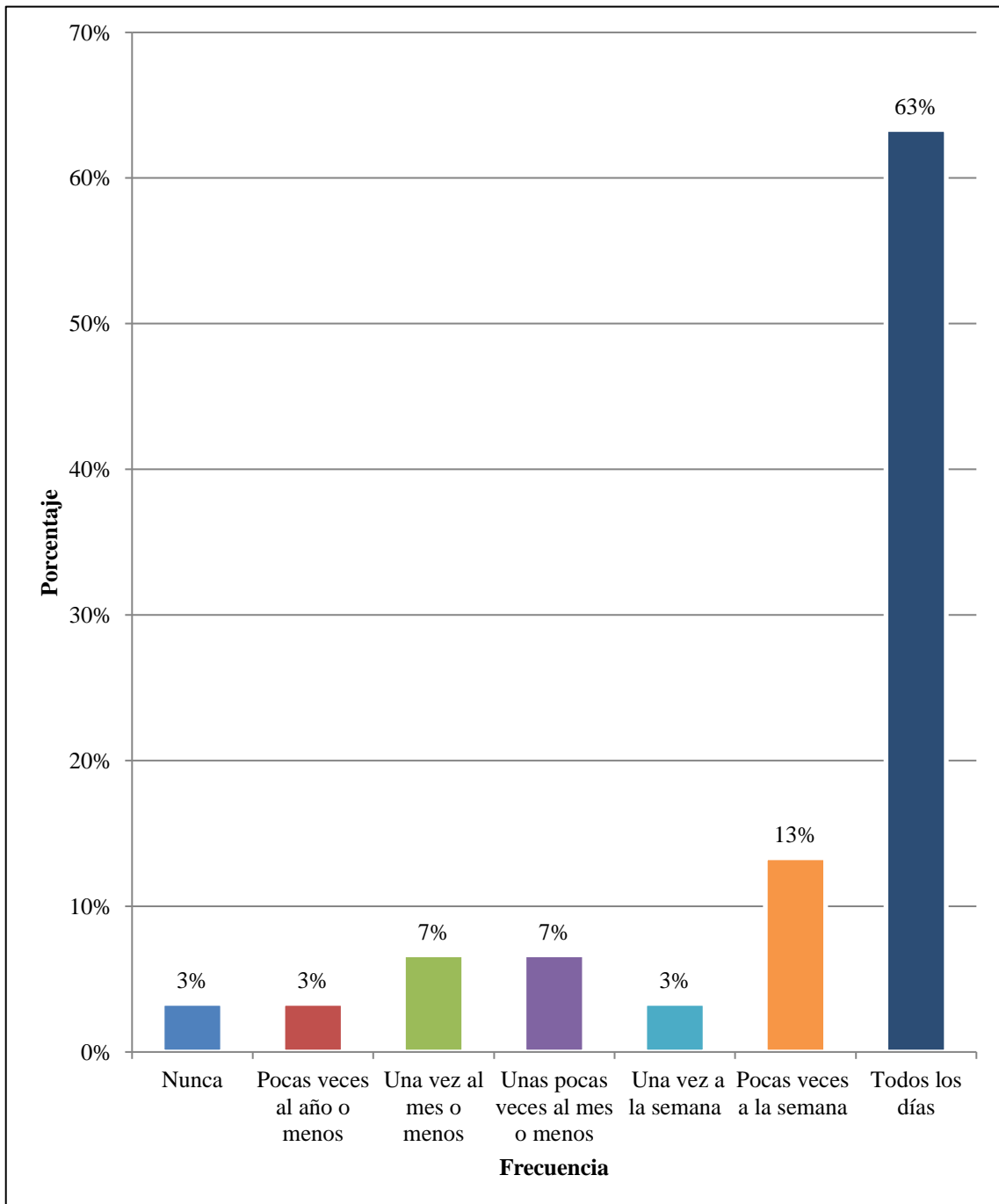
El 50% de los encuestados refirieron que no les causa estrés el trabajar de manera directa con pacientes, mientras que el 10% refirieron que si en frecuencias de una vez por semana.



**Figura 8:** Distribución porcentual acerca percepción acerca de si trabajar directamente con personas les causa estrés

**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

El 63% de los encuestados refirieron que a diario ejecutan actividades que busquen soluciones a problemas que se presenten durante el trabajo, evitando que lleguen a ser factores causantes de estrés.



**Figura 9:** Distribución porcentual de la solución de problemas del trabajo  
**Fuente:** enfermeras del Hospital Juan Carlos Guasti, 2018

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

En cuanto a la percepción de cansancio del personal de enfermería después de la jornada laboral, el 30% refirió sentirlo una vez a la semana, el 17% pocas veces al año o menos, similar a estudio de Cortázar (2015) en donde se encontró que el factor causal fue el aspecto físico debido a la carga laboral en el 48% del total de la muestra. Encontrando en nuestra muestra que el 30% de los encuestados refirieron haberse sentidos cansados por lo menos una vez al mes con relación a las actividades que ejecutan, el 23% refirieron haberlo sentido menos de una vez al año.

En cuanto a la percepción del trabajo desarrollado el 43% de las personas han percibido que las actividades que ejecutan han servido o influido positivamente en la vida de otras personas bajo la frecuencia de todos los días, lo que les permitió sentirse realizados dentro de la carrera y cuestiones personales. Contrario al estudio de Ortiz (2014) donde el 53% falta de realización personal.

A pesar del cansancio físico que presentó durante las jornadas laborales, el 63% de los encuestados manifiestan sentirse activos todos los días para ejecutar las actividades que conciernen a la profesión.

Se determinó que el 90% de la muestra manifestó nunca haberse sentido frustrado en relación a su espacio laboral, lo que se relaciona a lo manifestado por (Ortiz, 2014) quien manifiesta que las diferencias estratégicas de afrontamiento del estrés obteniendo como resultado que las enfermeras sufren mayor grado de agotamiento emocional que los vuelve vulnerable.

El 50% de los encuestados refirieron que no les causa estrés el trabajar de manera directa con pacientes, mientras que el 10% refirieron que si en frecuencias de una vez por semana, lo que se relaciona con el estudio obteniendo que la mayor influencia es de los intralaborales con el 70% seguido del extra laborales con el 30% con estresores como ambiente de trabajo, ruido y falta de higiene. (José, 2016)

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

En la investigación realizada se logra evidenciar que el estrés laboral afecta al personal de enfermería, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

Los resultados arrojados permite una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación, el estrés laboral en este tipo de industria debido a los turnos rotativos, las sobre cargas de funciones, las exigencias, la mala comunicación con los supervisores, surge como un desajuste con los individuos y su trabajo, para combatir el estrés los seres humanos recurren a respuesta cognitivas para llegar a tener la habilidad de manejar situaciones estresantes, depende de los recursos disponibles cumpliendo con un rol crucial en la relación estrés, salud, enfermedad, esto constituye al individuo un medio ambiente donde se desenvuelva con normalidad.

Como ya se ha mencionado la sobre carga de trabajo produce desgaste físico y mental esto impide al personal hacerle frente y cumplir con todas las actividades que le son encargadas a diario, para ello se toma las medidas correctivas y con la participación del equipo de enfermería para cambios favorables del servicio con igualdad hacia todo el personal el objetivo es mejorar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios que lo requieren a diario.

## **CAPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

Que el departamento de enfermería establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras de las unidades críticas, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros. Estrategias para salir adelante: aprender técnicas de relajación eficaces, pensar de manera positiva, establecer prioridades y fijar límites, y desarrollar el sentido del humor.

Evitar el agotamiento y el estrés crónico es fundamental tomarse un tiempo para desconectar y recuperarnos antes de que volver a nuestro alto nivel de funcionamiento.

Contar con la ayuda de amigos y familiares de confianza mejora la capacidad para afrontar el estrés de forma saludable. No olvidemos que generalmente también se ven afectados por nuestros periodos de estrés agudo y que existe la tendencia natural a pagarlo con ellos en lugar de apoyarnos en ellos. Trabajar en esta diferencia mejorará considerablemente nuestra sensación de bienestar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Association, A. P. (2017). *American Psychological Association*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Los distintos tipos de estres:  
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Cano. (2002). *Cano*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Choque, B. C. (2011). *Factores de riesgo que provoca el estres laboral*.
- José, S. (17 de DICIEMBRE de 2016). *Enfermería Actual de Costa Rica*. Obtenido de Enfermería Actual de Costa Rica:  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-45682016000200001](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682016000200001)
- Leticia Cortaza Ramírez, 2. D. (2015). *factores causante de estres en personal de salud*. Mexico.
- Mafla, C. V. (06 de agosto de 2015). *Ministra de Salud Pública*. Obtenido de Ministra de Salud Pública: <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/AM-5769-LINEAMIENTOS-IMPLEMENTACION-DEL-MODELO-DE-ATENCION%CC%81N-INTEGRAL-DE-SALUD.pdf>
- OIT, G. (02 de Abril de 2014). *estres laboral*. Obtenido de estres laboral:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- OPS. (2016). Organización Panamericana de la Salud.
- Ortiz, C. F. (2014). *Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral*. Cuenca.
- Rodriguez, J. (2016). El estres como influencia en el rendimiento laboral.
- Santana J, M. R. (25 de 08 de 2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente*. Obtenido de Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4563/2/06%20ENF%20659%20ARTICULO%20PERIODISTICO.pdf>
- Selva, M. (2004). *EL ESTRES LABORAL*. Recuperado el 11 de 10 de 2017
- Selye, m. H. (23 de abril de 2014). *BIENESTAR PSICOLOGICO*. Obtenido de BIENESTAR PSICOLOGICO:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Simon, A. &. (15 de 05 de 2015). *Caregiver*. Obtenido de Caregiver:  
file:///C:/Users/PACHO/Downloads/218-Texto%20del%20art%C3%ADculo-  
860-1-10-20180130.pdf

Waldergrave. (2011). *Estres laboral*. Mexico.

# ANEXOS

## ANEXO N°1: Escala de MASLACH VALORAR ESTRÉS

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



**0** = Nunca **1** = Pocas veces al año o menos **2** = Una vez al mes o menos **3** = Unas pocas veces al mes o menos **4** = Una vez a la semana **5** = Pocas veces a la semana **6** = Todos los días

ESCALAS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problema							

## ANEXO N° 2: GUÍA DE OBSERVACIÓN

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



INDICADORES	Siempre	A veces	Nunca	Observación
<b>AMBIENTE</b>				
Iluminación adecuada				
Higiene adecuada.				
Ventilación				
Espacios adecuados				
Equipos				
Funcionalidad				
Materiales e insumos				
Suficientes de acuerdo a la demanda				
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	NEGATIVO	Positivo		
Enfermera- paciente				
Enfermera, familiar paciente				
Enfermera-Administradores				
Enfermeras-enfermeras				
Enfermeras-otros equipo				
<b>IRREGULARIDADES DE TURNOS</b>	Si	No		
Dobladas				
Ausentismo				
Extensión de horario				
<b>ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	Si	No		
Bailo terapia				
Periodos de descanso				
Terapias motivacionales.				
Deportes				
Fuente: Cristina Maza.				

## ANEXO N° 3: ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



Esta encuesta recolectara datos de los principales factores que causan estrés.

Fecha..... Tiempo de trabajo.....Área.....

### 1.- ¿Alguna vez se ha sentido emocionalmente alterada en su área de trabajo?

- Siempre   
A veces   
Nunca

### 2.- ¿Considera usted que tiene problemas personales que pueden provocar estrés?

- Si   
No

### 3.-¿Qué tipo de problemas personales la alteran?

- Económicos.   
Pareja.   
Hijos   
Familiares   
Otros  ¿cuáles.....?

### 4.- ¿Existen problemas laborales que pudieran provocarle estrés?

- Siempre   
A veces   
Nunca.

### 5.- ¿Cuáles problemas?

- Con equipo   
Con los Jefes   
El ambiente   
Los materiales   
Equipos   
Con los usuarios   
Con los familiares de los usuarios

### 6.- ¿Considera usted que la institución cuida de mantener un buen ambiente de trabajo?

- Si   
No

¿Porque?.....

### 7.- ¿Han elaborado o aplicado evaluación de personalidad estrés laboral en su institución?

- Si   
No


### 8.- ¿Realiza la institución programas recreacionales para evitar el estrés?

- Siempre   
A veces   
Nunca.

### 9.- ¿Qué programas realiza?

- Encuentros deportes   
Paseos de integración   
Reuniones grupales.   
Otras

## ANEXO N° 4: PRESUPUESTO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>TALENTO HUMANO</b>			
Autor	1		
Tutor	1		
<b>SUBTOTAL</b>	2		
<b>PAGOS PUCESE</b>			
<b>1 DETALLES</b>			
Borrador 1	1	\$408.19	\$408.19
Borrador 2	1	\$408.19	\$408.19
Borrador 3	1	\$408.19	\$408.19
<b>SUBTOTAL</b>			1224,57
<b>RECURSOS TÉCNICOS</b>			
Computadora	1	\$900,00	\$900,00
Cámara fotográfica	1	\$150,00	\$150,00
Impresora	1	\$200,00	\$200,00
Flash memory	1	\$ 10	\$ 10
Internet	60	\$ 1.00	\$ 60
Calculadora	1	\$ 15	\$ 15
CD	1	\$ 5	\$ 5
<b>SUBTOTAL</b>			\$1340,00
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>			
Lápiz	3	\$ 0,30	\$ 0,90
Rema de hojas bond	3	\$ 5,00	\$ 15,00
Tinta negra para impresora	1	\$ 30,00	\$30,00
Tinta color para impresora	1	\$45,00	\$45,00
Esfero	3	\$ 0,40	\$ 1,20
Cuaderno	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Carpeta	1	\$ 1,00	\$ 1,00
Anillados	15	\$ 2,50	\$ 37,50
Empastado	3	\$ 10	\$ 30,00
<b>SUBTOTAL</b>			\$162,1
<b>SALIDA DE CAMPO</b>			
Transporte	10	\$2,50	\$25
Refrigerio	10	\$3	\$ 30
<b>SUBTOTAL</b>			\$55
<b>TOTAL</b>			\$2781,67