



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



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

**TEMA:**

**“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA  
BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE  
JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018”**

**AUTORAS:**

**GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO  
KARINA DELFINA OCHOA LOZANO**

**TUTORA:**

**LIC. OLGA VITERI VITERI**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2018**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA  
BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE  
JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018”**

**AUTORAS:**

GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO

KARINA DELFINA OCHOA LOZANO

**TUTORA:**

LIC. OLGA VITERI VITERI



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



EN  
DR.  
EL

Guayaquil, 17 de Agosto de 2018

**CERTIFICADO**

YO LIC. OLGA LUCIA VITERI VITERI, CON C.I 1202936330, LICENCIADA EN ENFERMERÍA DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, certifico la aprobación del tema de tesis "ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ARE DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMENTE DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018". De las estudiantes de enfermería GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO, Y KARINA DELFINA OCHOA LOZANO.

Dicha certificación puede ser utilizada por las estudiantes como les parezca pertinente.

Atentamente,

**Lic. Olga Lucia Viteri Viteri, Esp.**  
**Docente titular**  
**Carrera De Enfermería Universidad De Guayaquil**

el  
de  
nio  
ivo  
; la  
cer  
rés  
ido  
de  
les  
la  
más  
en  
los  
, la  
de



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



Guayaquil, 30 de Agosto del 2018

Habiendo sido nombrado **Dr. JOE LUIS ORDOÑEZ SÁNCHEZ**, tutor revisor del trabajo de titulación "**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018**" certifico que el presente proyecto, elaborado por **GRISelda ALBA FLORES MEREGILDO** con C.I. No. **0911952919** y **KARINA DELFINA OCHOA LOZANO** con C.I. No. **0915244636**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**, en la Carrera de Enfermería / Facultad de Ciencias Médicas, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

---

**Dr. JOE LUIS ORDOÑEZ SÁNCHEZ**

C.I. No **1202760474**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



### LICENCIA GRATUITA Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotras, **GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO** con C.I. No. **09911952919** y **KARINA DELFINA OCHOA LOZANO** con C.I. No. **0915244636**,, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018”** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizamos el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

  
GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO  
C.I. 09911952919

  
KARINA DELFINA OCHOA LOZANO  
C.I. 0915244636

\*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

## **DEDICATORIA**

Primeramente, agradezco a Dios por darme vida, salud y permitirme realizar este trabajo porque sin la guía y ayuda de él, nada sería posible.

A mi tutora Lic Olga Viteri por brindarme su colaboración y paciencia, Lic Germania Vargas por su aporte de conocimiento.

A mis padres e hijos por su apoyo incondicional que me demostraron día a día en esos momentos más difíciles a lo largo de esta carrera, y a mi compañera por su ayuda prestada, a todos ellos mil gracias.

Karina Ochoa

Este trabajo lo dedico a mi madre, esposo e hijo, con su gran apoyo, sacrificio, esfuerzo, aunque hemos enfrentado momentos difíciles han estado cerca para darme su hombro y su mano apoyándome gracias por estar siempre juntos brindándome su cariño, comprensión frente a las adversidades.

A mi hijo que siempre ha sido fuente de motivación e inspiración y tener la alegría de seguir adelante para superarme como profesional y mejorar como mujer, madre, y esposa, luchar para tener un futuro mejor.

Griselda Alba Flores Meregildo

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco al Dios Todopoderoso por darme la fortaleza mediante su espíritu ya que son muy necesarios para el trayecto y culminación de esta carrera y a lo largo de toda mi vida.

A mis padres que me demostraron paciencia, a hermanos, sobrinos, amigos que fueron siempre ejemplos y me dieron aminos y me ayudaron a tener perseverancia cuando he estado a punto de dejar todo gracias por sus consejos y oraciones.

A mis hijos que tanto los amo y por ellos decidí emprender esta carrera que hoy la culmino con gozo y lágrimas de felicidad a la vez.

Y a personas muy apreciadas, profesores y compañeros de aula.

Karina Ochoa

Agradezco a Dios por su amor incondicional, ha sido mi guía, ha estado siempre a mi lado cuando lo he necesitado, me da fortaleza de vida, gracias por abrirme un esplendoroso camino de bendiciones, por todo lo que tengo especialmente mi familia que llena mi vida de amor, gracias a él que me ha dado la oportunidad de realizar este trabajo con éxito y tener una profesión.

A mi madre por sus consejos y apoyo incondicional, quien ha estado conmigo en todo momento guiándome, dirigiéndome en mis fortalezas y debilidades.

A mi esposo, mi benefactor, mi amigo quien me incentivo a seguir adelante creyó en mí para siga una carrera y sea una profesional.

A mi hijo amado quien ha sido mi motor para emprender esta carrera sacrificada, aunque él también ha sido sacrificado con mi ausencia, pero todo por un mejor porvenir.

Griselda Flores Meregildo

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR.....	V
LICENCIA GRATUITA Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 GENERAL.....	6
1.3.2 ESPECÍFICOS.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
2.1 MARCO TEÓRICO.....	7
A) ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
B) BASES TEÓRICAS.....	9
EL ESTRÉS .....	9
TIPOS DE ESTRÉS .....	11
MANIFESTACIONES CLÍNICAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	13
EL ESTRÉS LABORAL.....	14
FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL ESTRÉS LABORAL.....	15



EL ESTRÉS DE PROFESIONALES DE LA SALUD .....	15
BURNOUT O AGOTAMIENTO LABORAL.....	18
DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT .....	19
MEDICIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN PERSONAL DE ENFERMERÍA .....	20
RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS .....	21
MARCO EPISTEMOLÓGICO .....	22
MARCO LEGAL.....	25
MARCO INSTITUCIONAL .....	28
<i>C) DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....</i>	<i>28</i>
2.2 VARIABLES A INVESTIGAR .....	29
2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
2.4 INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS .....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>32</b>
3.1 METODOLOGÍA.....	32
3.1.1 ENFOQUE .....	32
3.1.2 TIPO DE ESTUDIO .....	33
3.1.2.1 EXPLORATORIO.....	33
3.1.2.2 DESCRIPTIVO.....	33
3.2 DISEÑO DE ESTUDIO.....	34
3.2.1 SUJETOS .....	34
3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	34
3.2.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2.4 INSTRUMENTO .....	35
3.2.5 PROCEDIMIENTO .....	35
3.2.5.1 PROCESAMIENTO DEL DATOS .....	35
3.2.5.2 DISCUSIÓN .....	49
3.3 PRESUPUESTO .....	52
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Sexo del personal de enfermería encuestado.....	35
<b>Tabla 2.</b> Edad del personal de enfermería .....	36
<b>Tabla 3.</b> Estado civil del personal de enfermería .....	37
<b>Tabla 4.</b> Antigüedad del personal de enfermería .....	38
<b>Tabla 5.</b> Cantidad de empleos que posee el personal de enfermería .....	39
<b>Tabla 6.</b> Cargo del encuestado dentro de la unidad hospitalaria .....	40
<b>Tabla 7.</b> Manifestaciones físicas durante la jornada laboral.....	41
<b>Tabla 8.</b> Manifestaciones psíquicas durante la jornada laboral.....	42
<b>Tabla 9.</b> Manifestaciones ambientales durante la jornada laboral .....	43
<b>Tabla 10.</b> Nivel de estrés de acuerdo al agotamiento o fatiga emocional .....	46
<b>Tabla 11.</b> Nivel de estrés de acuerdo a las relaciones interpersonales .....	47
<b>Tabla 12.</b> Nivel de la realización personal para determinar el estrés .....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro No. 1.</b> Operacionalización de variables independientes .....	30
<b>Cuadro No. 2.</b> Operacionalización de variables dependientes .....	31
<b>Cuadro No. 3.</b> Resultados del cuestionario de Maslach aplicado a la muestra .....	44
<b>Cuadro No. 4.</b> Numeración y cálculo del nivel de estrés .....	46
<b>Cuadro No. 5.</b> Presupuesto .....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Sexo del personal de enfermería encuestado.....	36
<b>Gráfico 2.</b> Edad del personal de enfermería.....	37
<b>Gráfico 3.</b> Estado civil del personal de enfermería .....	38
<b>Gráfico 4.</b> Antigüedad del personal de enfermería .....	39
<b>Gráfico 5.</b> Cantidad de empleos que posee el personal de enfermería.....	40
<b>Gráfico 6.</b> Cargo del encuestado dentro de la unidad hospitalaria .....	41
<b>Gráfico 7.</b> Manifestaciones físicas durante la jornada laboral .....	42
<b>Gráfico 8.</b> Manifestaciones psíquicas durante la jornada laboral .....	43
<b>Gráfico 9.</b> Manifestaciones ambientales durante la jornada laboral .....	44
<b>Gráfico 10.</b> Nivel de estrés de acuerdo al agotamiento o fatiga emocional .....	47
<b>Gráfico 11.</b> Nivel de estrés de acuerdo a las relaciones interpersonales .....	48
<b>Gráfico 12.</b> Nivel de la realización personal para determinar el estrés.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD .....	60
Anexo 2: ACEPTACIÓN DEL TEMA .....	62
Anexo 3: CERTIFICACIÓN DE TUTORÍAS .....	63
Anexo 4: RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	64
Anexo 5: REVISIÓN FINAL .....	65
Anexo 6: RUBRICA DE EVALUACIÓN DE LA MEMORIA ESCRITA .....	66
Anexo 7: SOLICITUD PARA LA APROBACIÓN DEL TEMA EN LA UNIDAD HOSPITALARIA .....	67
Anexo 8: APROBACIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIDAD HOSPITALARIA .....	68
Anexo 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	68
Anexo 10: Modelo DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	69
Anexo 11: FOTOGRAFÍAS.....	72
Anexo 12: FIRMAS DE TUTORÍA .....	74



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**TÍTULO:** Estrés laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital del niño Dr. Francisco Icaza Bustamante, durante el periodo de junio hasta agosto del 2018

**Autoras:** Griselda Alba Flores Meregildo / Karina Delfina Ochoa Lozano

**Tutora:** Lic. Olga Viteri Viteri

### **RESUMEN**

El objetivo del presente trabajo investigativo es el de identificar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería en las áreas de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018, a través de una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con ayuda de una encuesta a 60 profesionales de enfermería dividida en dos partes; la primera se la realizó con el objetivo de caracterizar al personal de enfermería y de conocer las principales manifestaciones físicas, psíquicas y ambientales que promueven el estrés laboral. En la segunda parte se encuentra el cuestionario de Maslach, el cual fue utilizado como medio para la adquisición de datos concretos para la medición numérica del nivel de estrés del personal de enfermería. Los resultados obtenidos manifiestan que existen niveles de estrés bajos en el personal de enfermería del área de emergencia, además que la población en estudio se encuentra caracterizada en su mayoría por mujeres adultas de más 36 años de estado civil entre casadas y de unión libre; con una antigüedad laboral en unidades hospitalarias de más de 8 años, con solamente un empleo; de acuerdo con los padecimientos clínicos y factores incidentes en el nivel de estrés el cansancio físico, la ansiedad y la responsabilidad excesiva fueron las manifestación principales promotora de estrés.

**Palabras clave:** estrés laboral, enfermería, Maslach, fatiga emocional, responsabilidad excesiva, relaciones interpersonales, realización personal

### **ABSTRACT**

The aim of this research is to identify the level of job stress of nurses in the emergency areas of the Dr. Francisco Icaza Bustamante Children's Hospital; during the period June - August 2018, through a research with a descriptive quantitative approach with the help of a survey of 60 nursing professionals divided into two parts; the first one was carried out with the objective of characterizing the nursing staff and of knowing the main physical, psychic and environmental manifestations that promote work stress. In the second part is the Maslach questionnaire, which was used to acquire specific data for the numerical measurement of the stress level of the nursing staff. The results show that there are low levels of stress in the nursing staff of the emergency area, in addition that the study population is mostly characterized by adult women over 36 years of marital status between married and free union; with a working seniority in hospital units of more than 8 years, with only one job; according to the clinical conditions and incident factors in the level of stress, physical fatigue, anxiety and excessive responsibility were the main manifestation of stress promotion.

**Keywords:** job stress, nursing, Maslach, emotional fatigue, excessive responsibility, interpersonal relationships, personal fulfillment.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el tema de estrés laboral es un fenómeno al cual no se le está brindando las consideraciones necesarias pese a las consecuencias que este puede generar como las afectaciones de carácter psicológico y físico deteriorando la salud mental de los trabajadores. También se lo considera un agente perjudicial para la salud y la eficiencia laboral; esta afección eleva el riesgo relacionado con la seguridad laboral, lo que podría afectar al desempeño económico de la compañía o establecimiento de salud.

El riesgo en la salud laboral relacionado directamente con el estrés está aumentando vertiginosamente debido a las características de mayor complejidad de resolución a diferencia de las que tradicionalmente se realizaban, pues ahora se demanda un mayor esfuerzo muscular, mental, motriz y multi asociativo; características que son impulsadas por el exigente cumplimiento y riesgos presentes en las unidades hospitalarias en especial el área de emergencias. Por otro lado, la carga y el ritmo de trabajo se ha incrementado permanentemente a diferencia del número de profesionales de enfermería que se ha disminuido, provocando que una menor cantidad de personas realicen una mayor cantidad de actividades.

La labor del personal de enfermería está llena de posibles factores de estrés físico, que incluyen levantamiento y flexión frecuentes, cambios en las variables ambientes, como espacios ruidosos y largas horas de trabajo; las enfermeras que trabajan en turno de noche también pueden sufrir una interrupción en sus ritmos circadianos naturales, lo que a su vez puede predisponerlos a una enfermedad. Además, muchas enfermeras enfrentan exposición a infecciones y sustancias tóxicas regularmente, provocando una ansiedad de contraer una enfermedad, esto también puede jugar dentro de la mente de un profesional de enfermería.

El análisis de cómo enfrentar las demandas laborales en una unidad hospitalaria que están causando estrés, es un tema oportuno de investigación, que promueve la salud y bienestar de los colaboradores; a su vez el bienestar es reflejado y aceptado ampliamente por los usuarios y pacientes quienes contarán con un mejor ambiente hospitalario respaldado por una atención integral y de alta eficiencia.

Para la consecución de los objetivos de la presente investigación sobre el estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencias, se la subdivido en los siguientes partes; el capítulo I contiene toda la información referente a la problemática a tratar, como su planteamiento, enunciado, justificación y objetivos.

En capítulo II abarca el marco teórico del estudio en donde se exponen los antecedentes de investigación similares, las bases teóricas de personajes de la historia de enfermería, el marco conceptual con los términos de mayor relevancia para la comprensión del estudio, el marco legal que contiene las leyes y reglamentos en el ámbito ecuatoriano que sustentan nuestro proyecto, también el marco epistemológico e institucional.

El capítulo III expone el diseño metodológico que sistematiza el enfoque y los procedimientos para la adquisición de información a través de las herramientas investigativas adecuadas, además contiene los resultados más relevantes de la misma.

# CAPÍTULO I

## 1.1 PLANTEAMIENTO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA

De acuerdo con la OIT (2014) el estrés laboral forma parte de los problemas trascendentales en cualquier empresa o institución a nivel mundial, las consecuencias negativas abarcan una simultaneidad de padecimientos en donde se incluyen enfermedades circulatorias y de tipo gastro intestinal además de problemas de índole psicosociales y psicosomáticos, que en conjunto pueden ser considerados como factores influyentes para un bajo rendimiento y productividad del conjunto de colaboradores, reflejado su vez en la satisfacción y cuidado del cliente. De acuerdo con la OMS (2017), la depresión y ansiedad producidas por el estrés dentro del ambiente laboral tienen una repercusión negativa a nivel mundial de alrededor de mil millones de dólares anuales.

El personal de enfermería se expone constantemente a peligros no convencionales en el trabajo, más de un tercio de las lesiones y enfermedades ocupacionales en el cuidado de la salud y la asistencia social involucran la interacción con personas que no son el empleado lesionado. Las decisiones sobre la vida y la muerte que las enfermeras suelen dar como resultado una angustia moral y estrés ético también, estos presentan importantes consecuencias para la salud de este grupo profesional. En 2016, aproximadamente un tercio de las enfermeras en los Estados Unidos registradas dejaron su profesión a consecuencia de las altas cargas de trabajo y la escasez de personal para rotación, lo que las llevo a ser presionadas a largas jornadas lo que a su vez derivó en un agotamiento elevado por parte de las profesionales de enfermería (DPE, 2016).

Un agotamiento elevado puede ser considerado como un estado emocional, mental y físico propiciado por el estrés excesivo y prolongado, además de los síntomas emocionales y de comportamiento asociados con los altos niveles de estrés, los trabajadores que experimentan agotamiento a menudo sufren dolores de cabeza, dolor de espalda y dolores musculares frecuentes, además pueden manifestar una

disminución de los niveles de energía, disminución de la inmunidad y cambios en el apetito y los hábitos de sueño (Rojas, Tejada, & Valladares , 2017).

Para Carpio y Santiago (2015), en América Latina las condiciones de trabajo en los sectores de la salud pública presentan un elevado índice de inseguridad con relación a las lesiones, sobrecarga de trabajo y estrés laboral. La reducción del personal necesario por un conjunto mínimo esencial promueve la sobre carga de trabajo lo que afecta en gran medida al desempeño de los profesionales lo que genera repercusiones en la capacidad administrativa para desempeñar efectivamente el trabajo del cuidado del paciente.

En el Ecuador el estrés laboral es padecido por un alto porcentaje de profesionales de la salud en donde figura el cuerpo de enfermería que, a consecuencia de las largas jornadas laborales, la aplicación del código de la salud, la falta de insumos y el incremento en la demanda de atención hospitalaria ha provocado que estos niveles de estrés se incrementen (Salud Pública, 2016). Para el MSP (2014), el estrés laboral “es un problema de salud pública serio que daña la calidad de vida del profesional, calidad y calidez de su laboral asistencial” (p.6), además incrementa las probabilidades de generar graves perjuicios ocasionados no solo al personal de enfermería sino también a los pacientes en recuperación.

### **1.1.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con relación a lo expuesto por Paucar (2015) en el Hospital del Niño, Dr. Francisco Icaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil se manifiesta una creciente preocupación por las largas jornadas laborales con herramientas limitadas en una progresiva demanda de atención lo que desencadena en un creciente nivel de estrés personal y laboral por parte del cuerpo de profesionales de enfermería; expresado en reiteradas ocasiones a través de manifestaciones pacíficas. Por otra parte, dentro de la labor que se ha venido realizando en esta unidad hospitalaria como parte de las practicas preprofesionales se ha observado que existe un alto índice de estrés laboral con un impacto más notorio en el área de emergencias en donde las acciones y procedimientos mantienen un alto impacto en el cuidado y recuperación del paciente y que mientras se afecten estas pueden ser perjudiciales.



El estudio llevado a cabo en la unidad hospitalaria mencionada con anterioridad se expone como límite temporal los meses entre junio y agosto del año 2018, tiempo en el cual a través del trabajo profesional realizado en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante se accedió de forma integral a la información necesaria para el abortamiento de la problemática.

### **1.1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que manifiesta el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil?

### **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Debido a estudios anteriores sobre los niveles de estrés laboral en las unidades hospitalarias especialmente en las áreas críticas como emergencia, cuidados intensivos, choques, unidad de quemados se hace imprescindible este estudio debido a los factores físicos, psicológicos y ambientales, los cuales afectan en el clima laboral en las áreas mencionadas.

Este estudio es importante porque permitirá poner en práctica los conocimientos científicos y metodológicos adquiridos a lo largo de la carrera y así poder obtener un conocimiento nuevo y actualizado que aporte a la comunidad científica en el tema de estrés laboral. Al mismo tiempo que se detallan estrategias y recomendaciones para el manejo del estrés en el personal de enfermería que influye en la calidad del servicio que este cuerpo de profesionales ofrece a los pacientes.

El resultado obtenido al finalizar la presente investigación proporciona las bases para que se realicen estudios similares con diferentes enfoques en otras unidades hospitalarias, el material generado puede ser acogido por las autoridades correspondientes para realizar ajustes pertinentes y reales que mejoren el ejercicio de la profesión de enfermería. Los principales beneficiarios serán el personal de enfermería quienes podrán contar con material informativo sobre el manejo del estrés laboral, en donde identificarán su nivel de estrés y como sobrellevarlo para evitar posibles afectaciones a su salud.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

Identificar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería en las áreas de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

- Caracterizar la población en estudio
- Describir los padecimientos clínicos y factores que inciden en el desarrollo del estrés laboral del personal de emergencia del hospital.
- Determinar el nivel de estrés del personal de enfermería del área de emergencia a través del cuestionario de Maslach como medida de prevalencia del síndrome de Burnout.

## CAPÍTULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### **A) ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la investigación realizada por Portero y Vaquero (2015) en un hospital de tercer nivel en la comunidad autónoma española de Andalucía, con el objetivo de describir las características socio-laborales del personal de enfermería de una unidad hospitalaria evaluando el estrés laboral a través de un estudio descriptivo transversal en una muestra de 258 profesionales de enfermería entre licenciados y auxiliares y con ayuda de un cuestionario de preguntas asociadas con agotamiento laboral se obtuvieron resultados que demuestran que existe un nivel medio de agotamiento y este se ve afectado cuando intervienen factores como la disminución del personal o el incremento de horas laborales.

En el antecedente expuesto previamente se pueden observar componentes que mantiene relación con la investigación desarrollada a través de la utilización de cuestionarios y escalas de agotamiento laboral o por su denominación en inglés “Maslach Burnout Inventory”. Además, brinda fundamentos teóricos que permiten anticipar aquellos factores de mayor influencia para ser involucrados y cuestionados dentro del proyecto investigativo.

En el estudio realizado por Roth y Pinto (2015) en múltiples hospitales de la ciudad de la Paz con el título de: Síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras en donde se definió las relaciones que existen entre los componentes del síndrome Burnout y los niveles de estrés laboral; este fue abordado a través de un estudio descriptivo correlacional y transversal con ayuda de la técnica de la encuesta que fue realizada a 238 enfermeras de tres diversos hospitales obteniendo que existe una relación en entre el estrés laboral y la estabilidad emocional dentro del área de trabajo, esta a su vez influenciada por factores ambientales y físicos individuales de cada encuestado, además se determinó una correlación positiva entre el estado civil con uno de los componentes burnout que fue la realización personal.

Roth y Pinto (2015) presentan un antecedente sostenible para la presente investigación porque a través del síndrome de Burnout y su valoración se puede determinar un nivel de estrés laboral asociado a múltiples factores personales, cada uno de ellos relacionado con un aspecto del cuerpo de enfermería, lo que brinda una amplia gama de herramientas para obtener información y generar soluciones adecuadas a la muestra que se seleccione.

El antecedente investigativo elaborado por Velásquez y Villavicencio (2016) en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi tuvo como objetivo el de relacionar el nivel de estrés con el desempeño laboral del personal de enfermería, abordaron a 167 profesionales de la salud a través de encuestas personalizadas en donde se determinó que el 57.5% de los encuestados presentaron un nivel de estrés bajo en comparación al 14.4% que manifestaron un nivel alto; además se encontró una relación positiva entre las condiciones familiares y personales como factores catalizadores del estrés laboral. Este trabajo mantiene relación con el desarrollo de la problemática porque revela ciertos factores ambientales que pueden llegar a afectar a los profesionales de la salud y a la vez influir en el estrés laboral de los mismo.

En el ámbito local también se han realizado trabajos de investigación con un enfoque similar al del presente proyecto, como el presentado por Carrillo (2014) en la ciudad de Guayaquil en donde se buscó evaluar la incidencia del estrés laboral con ayuda de la escala sintomática del estrés laboral con un enfoque de seguridad industrial, obteniendo de esta manera los efectos de mayor incidencia en la salud del personal profesional en la salud de la unidad hospitalaria, demostrando así que el estrés laboral tienen una fuerte incidencia en la salud de los trabajadores, originando la ocurrencia de problemas gastrointestinales, psicológicos y neurológicos.

Es de interés para la presente investigación el antecedente expuesto previamente porque en su contenido se exponen aquellos factores asociados con la salud del personal de enfermería a los cuales son más propensos si padecen un nivel de estrés laboral, además es de interés porque se conoce de ante mano cuales son las principales problemáticas para la captura de información y se pueden prever y corregir ciertas formas para que el proyecto a realizarse cuente con los materiales necesarios para un correcto desarrollo.

Como antecedente final se presenta la investigación realizada por los autores Iturralde y Montalván (2018) en el hospital general del Guasmo sur de la ciudad de Guayaquil, quienes a través de un diseño de investigación descriptiva de corte transversal a 40 profesionales de la salud se llegaron a varias conclusiones entre las de mayor importancia se mencionan que existen indicios que demuestran un bajo nivel del cansancio en el personal, pero al mismo tiempo con relación a la despersonalización o aumento de frialdad se registraron niveles elevados.

Con relación al antecedente enunciado se puede encontrar una base investigativa que fortalece nuestro estudio a través del análisis del estrés laboral con ayuda del cuestionario de Maslach, recomendado para el estudio del síndrome de burnout que a su vez evalúa los parámetros de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, y de esta forma poder concluir el nivel de estrés que padece un trabajador en varios puntos de interés.

## **B) BASES TEÓRICAS**

### **EL ESTRÉS**

Dentro de un contexto médico o biológico, el estrés es un factor físico, mental o emocional que causa tensión corporal o en la mente de las personas, esta tensión puede tener un origen externo es decir desde el entorno, psicológico, social o también de naturaleza interna debido a las enfermedades o procedimientos médicos. El estrés puede ser considerado como el inicio de una respuesta de lucha ante grandes perturbaciones en el entorno humano en adición con una reacción compleja de los sistemas neurológicos y endocrinológicos (Cabrera & Sánchez, 2014).

Con relación a las reacciones hormonales la catecolamina, la adrenalina o la noradrenalina, facilitan las reacciones físicas inmediatas asociadas con una preparación para la acción muscular violenta, en donde se pueden incluir a la aceleración de la acción cardíaca, pulmonar, palidez o enrojecimiento, o una alternancia entre ambas además de una inhibición del estómago y la acción del intestino superior al punto donde la digestión se ralentiza o se detiene.

El efecto general sobre los esfínteres del cuerpo, constricción de vasos sanguíneos en muchas partes del cuerpo produce una liberación de nutrientes particularmente grasa y glucosa para la acción muscular. El estrés puede causar o influir en el curso de muchas condiciones médicas, incluidas las condiciones psicológicas, como la depresión y la ansiedad, los problemas médicos pueden incluir curación deficiente, síndrome del intestino irritable, presión arterial alta, diabetes mal controlada y muchas otras afecciones. El manejo del estrés se reconoce como una modalidad de tratamiento efectiva para incluir componentes farmacológicos y no farmacológicos (Cabanach & Fariña, 2015).

El estrés ordinariamente se refiere a dos cosas, la primera es la percepción psicológica o la sensación de estar bajo presión, por un lado, y la respuesta del cuerpo a hacia ella, por el otro esta involucra múltiples sistemas, desde el metabolismo hasta los músculos y la memoria. A través de la señalización hormonal, la percepción del peligro desencadena el accionar del sistema de respuesta automática, conocido como la respuesta de lucha o huida, que prepara a todos los animales y seres vivo para enfrentar un desafío o huir del mismo.

Un evento estresante, ya sea un fenómeno externo como la aparición repentina de factores de nerviosismo o miedo desencadena una cascada de hormonas, incluida la adrenalina y cortisol, que circulan a través del cuerpo acelerando el ritmo cardíaco y la circulación de la sangre, moviliza además la grasa y el azúcar para una brindar energía de una forma rápida y oportuna, enfoca la atención, prepara los músculos para cualquier acción inmediata, en general, toma un tiempo para que el cuerpo se calme después de que se haya activado la respuesta al estrés (Quezada, Mejía, & Guzmán, 2015).

El estrés puede motivar a las personas a prepararse o actuar, incluso salvar vidas en algunas situaciones, esto en respuesta al peligro; el cuerpo se prepara para enfrentar una amenaza o huir a un lugar seguro, en estas situaciones, el pulso se acelera se respira más rápido y se tensan los músculos, el cerebro usa más oxígeno y aumenta su actividad, en conclusión, todas funciones son destinadas a la supervivencia.

## TIPOS DE ESTRÉS

**Estrés agudo:** Puede ser breve y específico a las demandas y presiones de una situación particular, como una fecha límite, una actuación o enfrentar un desafío difícil o un evento traumático (Vieco & Abello, 2014).

Este tipo de estrés suele ocurrir cuando una persona tiene una reacción extrema después de experimentar o ser testigo de un evento traumático, o escuchar que un evento traumático le ha sucedido a un miembro de la familia o amigo. Todos responden al trauma de manera diferente, y es común sentir una variedad de emociones diferentes, sin embargo, el trastorno de estrés agudo puede condicionar la capacidad de un individuo para retomar su vida cotidiana, los síntomas pueden incluir:

- Flashbacks que son como recuerdos vívidos, sueños o la sensación de estar volviendo a experimentar el evento
- Bajo estado de ánimo, donde es difícil experimentar emociones positivas
- Cambios en los pensamientos y creencias sobre el mundo
- Disociación, o dificultad para acordarse de partes del suceso, o sentirse fuera de la realidad.
- Evitar pensamientos y sentimientos sobre el evento y tratar de apartarse de las cosas que lo recuerdan, incluidos los lugares y las personas.
- Experimentar sentimiento al límite y tener problemas para relajarse, dormir o concentrarse.

**Estrés agudo episódico:** es denominado episódico cuando se experimenta estrés agudo varias veces consecutivas, este tipo de episodios de estrés repetitivo pueden deberse a una serie de desafíos estresantes muy reales, por ejemplo, perder un trabajo, problemas de salud. Para algunas personas, el estrés agudo episódico es una combinación de desafíos reales, algunas personas tienden a preocuparse sin fin por las cosas malas que pueden pasar, con frecuencia tienen prisa e impaciencia

porque tienen demasiadas exigencias de tiempo, lo que puede contribuir al estrés agudo episódico (Monsalve, Montero, & Sánchez, 2016).

El estrés episódico ocurre cuando el paciente asume demasiadas tareas, y se siente abrumado por todas ellas, se crea una sensación de poseer un sinnúmero de situaciones desastrosas y crea condiciones internas que hacen creer al paciente que vive en un mundo de caos y desorganización, entre las situaciones que suelen padecer se encuentran el llegar tarde a las reuniones, al trabajo o a las citas ocurren porque el automóvil se descompuso o se olvidaron del combustible, perder cosas porque están preocupados por tratar de arreglar un evento episódico que ocurrió antes del siguiente, los que los mantiene en constante preocupación y alteraciones.

Al igual que el estrés agudo, los órganos corporales se estresan y trabajan en exceso, lo que hace propenso al paciente a desarrollar enfermedades del corazón, presión arterial alta, sistemas inmunes comprometidos y posiblemente derrame cerebral.

Algunas de las reacciones más comunes de las personas bajo estrés episódico incluyen el tener un mal genio, ser irritables, sentirse ansioso y tenso. Siempre se encuentran en apurados, son abruptos y hostiles hacia las personas, las relaciones se vuelven tensas y esto se puede transmitir a los seres queridos, iniciamos una atmósfera negativa en el hogar, el trabajo y otros entornos sociales.

### **Estrés crónico**

Este tipo de estrés involucra constantes demandas, presiones y preocupaciones que parecen durar para siempre, con pocas esperanzas de ceder, el estrés crónico es muy dañino para la salud y la realización de felicidad de las personas, aunque en algunos casos estas pueden acostumbrarse al estrés crónico y convivir bajo un constante estado de estrés lo que causa depresión y tiene un efecto negativo en la salud (Crespo, Fernández, & Soberon, 2014).

Este es el estrés resultante de la exposición repetida a situaciones que conducen a la liberación de hormonas del estrés, que puede causar un desgaste constante de la mente y del cuerpo, este uso excesivo puede contribuir a la



descomposición de muchos sistemas corporales, cuando los sistemas centrales de la función se dañan por el estrés, ocurren cambios físicos que interrumpen la salud, en general reducen el potencial de longevidad al afectar notablemente a la fortaleza de las personas.

## **MANIFESTACIONES CLÍNICAS DEL ESTRÉS LABORAL**

### **Sistema nervioso**

Cuando está estresado, física o psicológicamente, el cuerpo cambia repentinamente sus recursos de energía para luchar contra la amenaza percibida, el sistema nervioso remite señales a las glándulas suprarrenales para que liberen adrenalina y cortisol. Estas hormonas provocan que el corazón lata más rápido, aumenta la presión arterial, cambia el proceso digestivo y aumenta los niveles de glucosa en el torrente sanguíneo. Una vez que pasa la crisis es superada, los sistemas del cuerpo generalmente vuelven a la normalidad (Aguilar, 2018).

### **Sistema musculoesquelético**

Bajo estrés, los músculos se tensan, la contracción de estos durante períodos prolongados puede desencadenar dolores de cabeza, migrañas y diversas afecciones musculoesqueléticas.

### **Sistema respiratorio**

El estrés puede hacer que respire más fuerte y cause una respiración rápida o hiperventilación, que puede provocar ataques de pánico en algunas personas.

### **Sistema cardio vascular**

El estrés agudo, que en ocasiones es momentáneo y que es provocado por situaciones del diario vivir puede causar un aumento en la frecuencia cardíaca y contracciones más fuertes del músculo cardíaco. Los vasos sanguíneos que dirigen la sangre a los músculos del cuerpo y al corazón se dilatan, aumentando la cantidad de sangre bombeada. Los episodios repetidos de estrés agudo pueden causar

inflamación en las arterias coronarias, lo que podría desencadenar un ataque cardíaco.

### **Sistema endócrino**

Cuando el cuerpo se encuentra bajo un estado de estrés, el cerebro envía señales desde el hipotálamo, lo que hace que la corteza suprarrenal produzca cortisol y la médula suprarrenal epinefrina, algunas veces llamada "hormonas del estrés". Cuando se libera cortisol y epinefrina, el hígado produce más glucosa, un nivel de azúcar en la sangre que brinda energía para realizar acciones no comunes en caso de emergencia.

### **Sistema gastrointestinal**

El estrés puede inducir a la ingesta de mucha más comida de lo que normalmente realiza, el aumento de diferentes alimentos o el consumo constante de tabaco o alcohol puede hacer que las personas experimenten ardor de estómago o reflujo ácido. El estómago también puede contra producir náuseas y vomito cuando el episodio de estrés es elevado.

El estrés también puede afectar la digestión y los nutrientes que absorben sus intestinos, también puede afectar la rapidez con que la comida se mueve a través de su cuerpo, lo que genera diarrea o estreñimiento.

### **Sistema reproductivo**

En los hombres, las cantidades excesivas de cortisol, producidas bajo estrés, pueden afectar el funcionamiento normal del sistema reproductivo, el estrés crónico puede perturbar la obtención de testosterona y esperma y causar impotencia. En las mujeres, el estrés puede causar ciclos menstruales ausentes o irregulares o períodos más dolorosos, también puede reducir el deseo sexual.

## **EL ESTRÉS LABORAL**

La mayoría de los trabajos implican cierto grado de estrés, y esto puede afectar a las personas en todos los niveles dentro de una organización, incluidos los

empleados de primera línea, los gerentes y los líderes principales, el estrés es razonable, pero se convierte en un problema cuando es excesivo y continuo. El estrés en el lugar de trabajo puede ocurrir cuando existe una falta de coincidencia entre los requisitos del rol, las capacidades, recursos y apoyos disponibles lo que dificulta la realización del trabajo designado (Obando, Morales, & Orellana , 2017).

El estrés es una respuesta normal a las demandas del trabajo, este puede ser beneficioso en ráfagas cortas, ayudándole al empleado a mantenerse alerta y rendir al máximo. Sin embargo, el estrés laboral prolongado o excesivo puede ser perjudicial para la salud mental y favorecer al desarrollo de la ansiedad y/o depresión además de empeorar una condición existente.

### **FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL ESTRÉS LABORAL**

- Trabajar largas horas u horas extras, trabajar durante descansos o llevar el trabajo a casa
- Realización de trabajos por largos turnos
- Presión de tiempo para la entrega de trabajos pocos realistas
- Tener un control limitado sobre cómo hacer el trabajo
- Carencia o nulidad de apoyo de los supervisores, gerentes y/o compañeros de trabajo
- Inseguridad laboral
- Altas demandas de tareas mentales, trabajo que requiere toma de decisiones de alto nivel
- Conflicto con colegas o gerentes
- Bajos niveles de reconocimiento y recompensa
- Discriminación, ya sea por motivos de género, etnia, raza o sexualidad.

### **EL ESTRÉS DE PROFESIONALES DE LA SALUD**

En una era de intensa industrialización, rápido advenimiento tecnológico y globalización, se espera que los empleados trabajen más intensamente y se

entreguen con dedicación para alcanzar el éxito, esto implica estar expuesto al estrés por mucho tiempo lo que al mismo tiempo puede disminuir la eficiencia de una persona y puede tener resultados negativos para la salud o la vida familiar y social. El estrés en el lugar de trabajo puede ser causado por varios factores, algunos de ellos se encuentran intrínsecamente relacionadas con la profesión y más aun con las que involucran contacto humano y habilidades rápidas para la toma de decisiones (García & Gil, 2016).

Las profesiones afines con la salud se encuentran entre las primeras seis labores con mayor nivel de estrés; no todos los profesionales de la salud desarrollan el mismo nivel de estrés, y tampoco no todos desarrollan signos de desgaste profesional. Para esos profesionales, la carga de trabajo y la dotación adecuada es su fuente de estrés más importante, las enfermeras quirúrgicas evalúan el aspecto emocional como menos importante en comparación con sus colegas en los departamentos de oncología y hematología. En general, los profesionales de la salud son más propensos al estrés y al agotamiento profesional, porque son responsables de las vidas humanas y sus acciones y a su vez la falta de acción, pueden tener un impacto grave en sus pacientes (García & Gil, 2016).

Sin embargo, dado que el estrés es un fenómeno complicado, resulta ser difícil estar seguros y decididos con respecto a las fuentes de estrés; por el contrario, debemos tener en cuenta lo que cada persona percibe individualmente como un factor estresante. Algunos factores que pueden desempeñar un papel en los trastornos emocionales relacionados con el lugar de trabajo y que podrían tener un impacto negativo en la salud emocional de los profesionales de la salud son los siguientes:

- La naturaleza estresante de la profesión, es decir el estrés relacionado con el trabajo en combinación con las búsquedas psicológicas, los dilemas éticos y las demandas de los pacientes puede ser una carga para el estado emocional del profesional.
- La ansiedad y las tensiones en el lugar de trabajo podrían conducir a una menor calidad de la atención, lo que a su vez podría reducir la satisfacción profesional y, en consecuencia, su calidad de vida

- La interacción continua con los pacientes, familiares y amigos, que puede fomentar emociones de enojo, vergüenza, miedo y desesperación, especialmente cuando no hay soluciones para los problemas de los pacientes, llevando a los profesionales de la salud a una situación más complicada y frustrante.
- La falta de apoyo de colegas y personal de rango superior, los conflictos entre los miembros del equipo terapéutico, los roles imprecisos, las diferentes jerarquías, la falta de una estructura organizativa y los factores relacionados con la administración
- Algunos factores causales de la morbilidad psiquiátrica incluyen las características individuales, como la personalidad, las experiencias, la madurez emocional, el estilo personal, así como los datos demográficos como la edad, el sexo, el estado socioeconómico, los años de empleo y el estado familiar.

Todos los factores anteriores, así como la capacidad de un profesional para participar activamente en las decisiones relacionadas con el trabajo, pueden influir en la intensidad de los síntomas y las consecuencias que la morbilidad psiquiátrica puede tener en la vida de una persona. Las fuentes de estrés actúan de forma acumulativa en una persona que conduce a reacciones físicas, psicológicas y conductuales, o incluso a una enfermedad psicosomática. Los efectos del estrés en el personal caen dentro de las siguientes categorías.

**Experiencias subjetivas:** como la depresión, ansiedad, retraimiento emocional, pérdida gradual de empatía hacia los pacientes.

**Consecuencias físicas:** esta incluye toda la gama de condiciones psicosomáticas, migrañas de corta duración, erupciones cutáneas, síndrome del intestino irritable, enfermedades cardiovasculares y accidentes cerebrovasculares.

**Cambios de comportamiento:** como irritabilidad, alcoholismo, conductas adictivas

El estrés puede comprometer la capacidad de un profesional para brindar atención de alta calidad a sus pacientes, ya que puede promover el agotamiento profesional y episodios depresivos recurrentes. Finalmente, el estrés relacionado con el trabajo puede tener un impacto en la familia del profesional al disminuir su calidad de vida en general.

## **BURNOUT O AGOTAMIENTO LABORAL**

Burnout se refiere a una condición mental, emocional o física, de agotamiento crónico que ocurre debido al estrés prolongado. Es un estado mental causado por una exposición excesiva al estrés emocional intenso, que se manifiesta a través del agotamiento emocional y las actitudes negativas. Un individuo que está quemado es hipertenso, enfrenta depresión mental, se puede considerar también una situación de sentimiento abrumado e incapaz de cumplir las demandas constantemente (Maslach & Schaufeli, 2017).

Hay tres etapas de agotamiento, es decir, agotamiento emocional, despersonalización, sensación de ineficacia y falta de realización personal. El impacto aditivo de estas tres etapas es una serie de consecuencias negativas de actitud y comportamiento. El agotamiento laboral puede ser la consecuencia de varios factores, que incluyen:

**La Falta de control:** La incapacidad de influir en las decisiones que afectan el trabajo, como la agenda, asignaciones o carga de trabajo, además de la falta de recursos necesarios para la realización de las actividades diarias.

**Expectativas de trabajo poco claras:** Esto ocurre cuando el trabajador no tiene claro el grado de autoridad que tiene o lo que su supervisor u otras personas esperan del mismo, lo que genera una sensación de incomodidad en el lugar de trabajo.

**Dinámica de lugar de trabajo disfuncional:** Producido por personas bajo comportamientos inaceptables o también por el sentimiento de menosprecio de los colegas o jefe inmediato, lo que contribuye notablemente al estrés laboral.

**Falta de coincidencia en los valores:** Si los valores del trabajador difieren de la forma en que su empleador hace negocios o maneja las quejas, la falta de coincidencia eventualmente puede incidir en agotamiento laboral.

**Trabajo deficiente:** Si el trabajo no se ajusta a los intereses y habilidades, puede resultar ser cada vez más estresante con el tiempo.

**Extremos de actividad:** Cuando un trabajo es monótono o caótico, se necesita energía constante para mantenerse enfocado, lo que puede provocar fatiga y desgaste laboral.

**Falta de apoyo social:** Esto ocurre cuando el trabajador se siente aislado en el trabajo y en su vida personal, es posible que desarrolle mayores niveles de estrés.

**Desequilibrio trabajo-vida:** Si el trabajo requiere tanto tiempo y esfuerzo que no tiene la energía para pasar tiempo con la familia y amigos, es posible que se agote rápidamente.

## **DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT**

La respuesta de un individuo a una situación externa causada por circunstancias adversas se llama estrés. El estado de cansancio mental o emocional que ocurre por la exposición continua al estrés se denomina agotamiento, a continuación, se exponen las principales diferencias entre el estrés y el burnout o agotamiento:

- En el estrés, la persona se siente ansiosa, temperamental, culpable, etc. Por otro lado, en el agotamiento, la persona se siente hipertensa, mentalmente deprimida, impaciente, irritable, etc.
- En el estrés, el individuo se encuentra con fatiga, mientras que en el agotamiento la persona enfrenta el agotamiento crónico.
- El individuo pierde la esperanza y la motivación en el estrés, a diferencia del agotamiento, en el que la persona pierde energía física.

- El estrés resulta en insatisfacción con el trabajo, pero el agotamiento puede conducir al aburrimiento y al cinismo hacia el trabajo.
- El compromiso laboral se reduce en estrés. A diferencia del agotamiento, en el que la persona se siente mentalmente separada de la organización.
- En el estrés, la persona puede encontrar difícil concentrarse y tienden a olvidar las cosas fácilmente. Por el contrario, el olvido es el signo del agotamiento.
- La persona pasa por cambios fisiológicos en el estrés, como aumento de la presión sanguínea o del latido del corazón. Por el contrario, las quejas psicosomáticas se encuentran en el agotamiento.

## **MEDICIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN PERSONAL DE ENFERMERÍA**

### **Inventario Burnout de Maslach**

Determinar si un individuo sufre de agotamiento por estrés es un primer paso para reconocer el problema y luego buscar soluciones. Actualmente existen algunas herramientas utilizadas para medir el agotamiento, como el inventario de burnout de Maslach o conocido por sus siglas en inglés (MBI) es, con mucho, la herramienta de medición más utilizada, aceptada, válida y confiable de estrés y agotamiento consta de 22 ítems en total que se dividen en tres temas:

- Nueve ítems relacionados con el agotamiento emocional
- Cinco relacionados con la despersonalización
- Ocho con un enfoque de logro y realización

Cada ítem también se califica en una escala de frecuencia e intensidad, la escala de frecuencia va desde cero (nunca) a seis (todos los días), esta a su vez varía de uno (nunca) a seis (muy fuerte). El nivel de estrés dentro del entorno laboral se produce como resultado de la ampliación de la brecha entre el individuo y las demandas del trabajo, dentro de la profesión de enfermería inevitablemente no tener situaciones generadoras de estrés debido a que es un trabajo exigente y estresante



en un entorno organizacional complejo. Los factores de estrés adicionales como el agotamiento tienen un impacto severo en el bienestar de las enfermeras, la seguridad del paciente y la organización de la salud en general.

## **RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS**

**Identificar señales de advertencia:** Es muy útil poder identificar señales tempranas de advertencia en el cuerpo que indiquen cuándo se elevan los niveles de estrés de una persona, estos varían entre individuos, pero pueden incluir acciones como tensar la mandíbula, rechinar los dientes, dolores de cabeza o sentirse irritable y de mal genio.

**Identificar desencadenantes:** A menudo se conocen factores desencadenantes que elevan los niveles de estrés y hacen que sea más difícil para las personas el poderlos manejar, por lo que se recomienda conocer cuáles son los factores desencadenantes más probables, y de esta forma anticiparlos y practicar calmarse de antemano. Los desencadenantes pueden incluir noches de retraso, fechas límite, ver personas en particular, hambre o niños pequeños.

**Establecer rutinas:** tener ritmos y rutinas predecibles durante el día, o durante la semana, puede ser muy útil y tranquilizador a la vez que ayudan a controlar el nivel de estrés, dentro de las más recomendadas se pueden incluir:

- Tiempos regulares para el ejercicio y la relajación
- Horarios regulares de comida, despertarse y acostarse
- Planificar con anticipación para hacer trabajos particulares en días determinados de la semana.

**Pasar tiempo con las personas que se preocupan:** Esta puede ser considerada como una parte importante de la gestión del estrés constante en la vida de las personas, pasar tiempo con amigos y familiares, especialmente con aquellos que encuentre alentadores en lugar de personas que pidan o demanden tiempo. Se recomienda además compartir pensamientos y sentimientos con los demás cuando surjan las oportunidades.

**Cuidar la salud:** se recomienda ingerir alimentos saludables y hacer ejercicio regularmente, tomarse el tiempo para hacer actividades que le parezcan tranquilizantes o edificantes, como escuchar música, caminar o bailar, además evitar la ingesta del alcohol, tabaco u otras drogas como medida de manejo del estrés.

**Cuidar los pensamientos:** esto se recomienda cuando las personas enfrentan niveles de estrés continuos y se manifiesta en el pensamiento continuo de circunstancias y eventos que pueden crear complicaciones en nuestra cabeza. Esta conversación interna inútil podría incluir cosas como: "No puedo hacer frente", o "Estoy demasiado ocupado", o "Estoy tan cansado", o "No es justo"; si bien se puede pensar que estas son descripciones bastante veraces de lo que está sucediendo, no siempre son útiles para repetir, e incluso pueden hacer que la persona se sienta peor.

**Práctica de la relajación:** se recomienda tomarse un tiempo para practicar la relajación, esto ayudará a su cuerpo y sistema nervioso a establecerse y reajustarse. Considere probar algunos de las siguientes acciones:

- Aprender una técnica formal de relajación muscular progresiva, meditación o yoga.
- Tomarse un tiempo para absorberse en una actividad relajante como la jardinería o escuchar música.
- Planificar las cosas que se deban de hacer todos los días e introducir actividades que le brinden momentos de descanso y satisfacción personal.

## **MARCO EPISTEMOLÓGICO**

### **Teoría de Betty Neuman**

El desarrollo integral de la presente investigación abarca teorías relacionadas con el comportamiento del personal de enfermería, el modelo de Betty Neuman es que presenta mejor nivel de adaptabilidad con el tema en curso ya que ve al cliente como un sistema abierto que responde a los factores estresantes del entorno, entre fisiológicas, socioculturales, psicológicas, y de tipo espiritual (Gómez & Díaz, 2016).

Los factores de estrés son de naturaleza intra e interpersonal que surgen de los entornos internos, externos, cuando los factores estresantes rompen con la línea de defensa flexible, el sistema se ve invadido y las líneas de resistencia se activan lo que se puede describir como un movimiento hacia complicaciones de la enfermedad que se está tratando, en el caso que el paciente disponga de la energía adecuada, el sistema se reconstituirá con la línea de defensa normal restaurada.

Las intervenciones de enfermería ocurren a través de tres modalidades, la prevención primaria ocurre antes de que el estresor invada el sistema; la prevención secundaria ocurre después de que el sistema ha reaccionado a un estresante invasor; y la prevención terciaria ocurre después de que el sistema ha reaccionado ante un factor estresante invasor. Cada entorno, según Neuman, es un campo vital, sus influencias ayudan en los factores que cada persona usa para avanzar hacia su estado preferido. Neuman considera que cada sistema cliente es único. Es una combinación de características y factores que han creado una gama de respuestas dentro de cada paciente. Esta idea conduce a los 8 supuestos que hace esta teoría de enfermería (Rodríguez & Freitas, 2015).

1. Cada paciente desarrolla un conjunto normal de respuestas a su entorno para crear una matriz defensiva. Descubrir dónde se encuentran estas defensas puede permitirles a las enfermeras aplicar un mejor estándar de cuidado cuando ocurren desviaciones de salud.
2. Los factores estresantes desconocidos pueden existir en cada uno de los ambientes hospitalarios, cada factor ofrece el potencial de reducir el progreso hacia la estabilidad sistémica. Las relaciones entre la enfermera y el paciente también pueden convertirse en factores estresantes, lo que afecta la calidad de la defensa que se puede utilizar para hacer frente a un ambiente difícil y complicado.
3. Cuando los pacientes no pueden adaptarse a los diferentes estresores ambientales, esa influencia puede romper el resto de sus defensas y afectar la salud del paciente de una manera inmediatamente negativa.

4. El estado del paciente ya sea que se encuentren en un estado óptimo o enfermos, son un compuesto versátil de las variables de su entorno. Esto significa que el bienestar ocurre cuando se puede mantener un estado óptimo de estabilidad sistémica.
5. Cada sistema ambiental también ofrece líneas de resistencia que intentan mantener a cada paciente en su estado óptimo de bienestar.
6. La prevención debe basarse en los conocimientos generales que una enfermera obtiene de un paciente a través de la evaluación y la intervención. Al identificar los factores de riesgo y reducir las posibles causas del estrés provocado por el ambiente que rodea al paciente como el propio personal de enfermería, se reduce notablemente el malestar en los pacientes.
7. Se pueden implementar procesos de ajuste para ayudar a los pacientes a mantener su estado actual de bienestar mientras trabajan para mejorar sus defensas.
8. Todos los humanos somos un sistema que se encuentra en un intercambio energético constante y dinámico con sus entornos

### **Factores estresantes de acuerdo con la teoría de Betty Neuman**

Los elementos de estrés son un componente integral de la teoría de enfermería de Betty Neuman. Su definición de estresor es la siguiente incluye a cualquier fenómeno que puede penetrar en los mecanismos defensivos de un paciente. Un factor estresante puede proporcionar un resultado positivo o negativo.

Dentro de la teoría de Berry Neuman se identifican tres tipos específicos de factores estresantes que pueden estar presentes en el entorno de un paciente en un momento dado.

1. **Estresores intrapersonales:** Estos son los factores estresantes que ocurren dentro de un límite del paciente, se correlacionarán directamente con el entorno interno del paciente.

2. **Estresores interpersonales:** Estos ocurren fuera del límite defensivo del paciente establecido, tienen una cierta proximidad con el paciente y lo afectarán, pero desde un enfoque externo en lugar de un enfoque interno.
3. **Estresores extra personales:** Estos también son factores estresantes externos, pero ocurren con una distancia mayor que los factores estresantes interpersonales.

En cuanto a los factores estresantes interpersonales, estos son los eventos que ocurren directamente alrededor de un individuo, la temperatura de una habitación puede ser estresante, el volumen de un televisor también puede ser estresante, desde el punto de vista de la enfermería, la calidad de la atención a través del proceso de evaluación también podría ser un factor estresante interpersonal para un paciente. Los factores estresantes extra personales son eventos que ocurren en la sociedad en algún nivel sobre los cuales un paciente o una enfermera pueden no tener ningún control.

## **MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

#### **SECCIÓN SÉPTIMA - SALUD**

**Art. 32.-** 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.

El artículo 32 de la Constitución del Ecuador expone que la salud es uno de los derechos primordiales de nuestra sociedad y se encuentra garantizado en sus estatutos, además mantiene relación con el estudio presentado porque es un derecho de todos los ciudadanos ecuatorianos contar con una salud integral y de calidad, por parte de las instituciones y del personal que en estas labora.

#### **Sección octava - Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En este artículo se garantiza que las personas que se encuentren en labor de dependencia tengan pleno respeto y remuneración adecuada y justa, además del desempeño saludable en el trabajo; esto influye en el área de trabajo que debe contemplar la armonía para sus trabajadores y más aún cuando se trata del cuidado de personas. Un trabajo saludable no solamente beneficiará a los empleados, también puede ser transmitido a los clientes de un servicio, en el caso del presente proyecto, los pacientes.

### **Sección segunda - Salud**

**Art. 360.-** El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

Este artículo promueve y garantiza la salud integral de la familia ecuatoriana, en donde se encuentra enmarcado también la atención por parte de los profesionales de la salud que deben seguir protocolos para el adecuado cuidado de los pacientes, pero al ser parte de un cuerpo de trabajadores también son expuestos a constantes situaciones de estrés.

#### **Art. 363.- El Estado será responsable de:**

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.

2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.

3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.

4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.

5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.

6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.

7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.

8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

Esta serie de disposiciones permiten al estado ecuatoriano mejorar permanente las políticas de atención a la ciudadanía, además promueve el cuidado integral de su personal de salud, para que de esta forma se beneficien ambas partes.

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO.** - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.

Los literales antes expuestos promueven e impulsan la participación del Ministerio de Trabajo para que opte por medidas de investigación para el diagnóstico de enfermedades profesionales, dentro de las cuales se incluyen los diferentes tipos de estrés que podrían afectar al desempeño laboral y a los pacientes que son los principales personajes de interés para el cuidado y mejoramiento.

## **MARCO INSTITUCIONAL**

El Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante a inicios de su gestión formaba parte como un área de consulta externa, que desde 1982 presta sus servicios a los ciudadanos de la Guayaquil, para el 7 de octubre de 1985 se convierte oficialmente en Hospital; por causalidades dentro de su gestión el primer año de servicio recibió a más de 70.680 niños por lo que fue catalogado para el cuidado de este grupo de alta prioridad y a través del tiempo se especializó en su atención, para el año 2009 se registraron alrededor de 236.968 niños/as atendidas de forma directa e indirecta (El Universo, 2010).

### **C) DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Ansiedad:** Es una respuesta multicomponente a una amenaza o peligro percibido, esta puede incluir elementos psicológicos, fisiológicos, cognitivos y conductuales.

**Burnout:** Es el síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, a menudo experimentado por los colaboradores en trabajos de alto estrés.

**Depresión:** es considerado como un diagnóstico amplio, caracterizado por un estado de ánimo bajo o una pérdida de placer en la realización de gran parte de las actividades diarias. La gravedad del trastorno está determinada tanto por el número e intensidad de los síntomas como por el grado de afectación con las actividades cotidianas de un individuo.

**Desórdenes de ansiedad:** Son todos aquellos trastornos mentales marcados por la excitación fisiológica, sentimientos de tensión y aprehensión intensa sin razón aparente.



**Estrés agudo:** Es considerado como un estado transitorio de excitación, típicamente con patrones claros de inicio y compensación.

**Estrés crónico:** es un estado continuo de excitación en el que un individuo percibe los problemas y le resulta complicado lidiar constantemente con ellos porque siente que los recursos internos y externos no están disponibles para el trato de estos.

**Psicólogo ocupacional:** Los psicólogos ocupacionales se preocupan por cómo funcionan las organizaciones y mejoran el desempeño de las personas en el trabajo. Los psicólogos ocupacionales tienen un primer grado en psicología y un postgrado en psicología ocupacional.

**Psicoterapia:** Cualquier medida dentro de un grupo de terapias usadas para tratar trastornos psicológicos que se enfocan en cambiar conductas, pensamientos, percepciones y emociones inútiles o dañinas que pueden estar asociadas con trastornos específicos.

**Respuesta de lucha o escape:** esto es considerado como una secuencia de actividades internas que se desencadenan cuando un organismo se enfrenta a una amenaza y que prepara al cuerpo para el combate y la lucha, o para huir hacia una instancia que le brinde más seguridad.

**Riesgos psicosociales:** Los peligros psicosociales típicamente se refieren a características del trabajo que podrían denominarse igualmente fuentes de estrés.

## **2.2 VARIABLES A INVESTIGAR**

### **VARIABLES INDEPENDIENTES**

- Estrés laboral
- Padecimientos clínicos que inciden en el nivel de estrés laboral

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- Personal de enfermería

## 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variables independientes:

- **Estrés laboral:** de acuerdo con Florencia (2012) el estrés “puede ser definido como una amenaza real que atenta a la integridad fisiológica o psicológica, medible en niveles” (p.1), el autor también manifiesta que es una combinación de situaciones a las que un individuo es sometido durante la jornada laboral y que pueden afectar el bienestar físico y psicológico al mismo tiempo que la salud
- **Padecimientos clínicos que inciden en el nivel de estrés laboral:** Para DiarioSevilla (2014) “el estrés se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo” (p.52), es decir son todos aquellos signos objetivos y observables a través de una exploración médica, en relación con un padecimiento en específico, que determinan el nivel de estrés que padece el mismo.

### Variable dependiente:

- **Personal de enfermería:** De acuerdo con OMS (2016) a este tipo de variable se la puede definir como “Las personas profesionales encargadas de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.” (p.1). De acuerdo con el autor esta se encuentra definida como aquellas características individuales propias de un conjunto de colaboradores que comparten una problemática objeto de estudio.

*Cuadro No. 1. Operacionalización de variables independientes*

Dimensión	Indicador	Escala
Personal	Sexo	Hombre
		Mujer
	Edad	20-25 años
		26-30 años
		31-35 años
		36 en adelante
	Estado Civil	Soltera/o
		Casada/o

		Unión Libre
		Divorciada/o
Profesional	Antigüedad laboral	0-5 años
		6-10 años
		11-15 años
		16 años en adelante
	Cantidad de empleos	1
		2
		Más de 2
	Cargo	Auxiliar
		Licenciada/o
Factores asociados	Físicos	Hipertensión arterial
		Cansancio físico
		Cefaleas
		Contractura cervical
		Otros
	Psíquicos	Irritabilidad
		Ansiedad
		Angustia
		Inseguridad
	Ambientales	Responsabilidad excesiva
		Relaciones interpersonales
		Disponibilidad del recurso humano
		Ruidos
		Sobrecarga laboral

**Cuadro No. 2. Operacionalización de variables dependientes**

Dimensión	indicador	Escala
Agotamiento o fatiga emocional	Constante agotamiento laboral	Alto
	Agotamiento al final del día	
	Fatiga al inicio de la jornada	
	Frustración	Medio
	Excesiva carga laboral	
	Estrés al trabajar con personas	
	Sentimiento de trabajar al límite	
	Tratamiento a las personas como objetos	

Relaciones interpersonales	Trato duro para con las personas	Bajo
	Preocupación por el endurecimiento personal	
	Sentimiento de despreocupación	
	Culpabilidad impuesta por pacientes	
Realización personal	Fácil entendimiento con los pacientes	
	Efectividad para con los pacientes	
	Influencia positiva para con los demás	
	Alto nivel de energía durante la jornada	
	Creación de un buen clima laboral	
	Sentimiento de estimación con el trabajo	
	Valoración propia del trabajo	
	Empatía laboral	

## 2.4 INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

El instrumento seleccionado para la obtención de datos es la encuesta hacia el personal de enfermería del área de emergencia el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante, que se encuentra detallada en el anexo 6 del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO III

### 3.1 METODOLOGÍA

#### 3.1.1 ENFOQUE

##### Quantitativo

El enfoque que se brindó para el desarrollo de la presente investigación es cuantitativo que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “representa

un conjunto de procesos y usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica” (p.4), es decir a través de los datos de naturaleza numérica se podrán analizar las causas de la problemática planteada; para el caso específico de la investigación en curso este tipo de enfoque permitió contar con información cuantificable para manifestar el nivel de estrés del personal de enfermería.

### **3.1.2 TIPO DE ESTUDIO**

#### **3.1.2.1 EXPLORATORIO**

Este tipo de estudio se caracteriza por investigar problemas que por diversos motivos no sean estudiado en una determinada área o grupo muestral; además permite indagar desde una perspectiva innovadora lo que generó información de alto contenido bibliográfico para investigaciones subsecuentes. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado” (p.79); a pesar de que se han realizado investigaciones similares en otras unidades de atención médica, en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante no contiene registros de investigaciones análogas, por lo que el tipo de estudio exploratorio se encuentra apropiado para el desarrollo.

#### **3.1.2.2 DESCRIPTIVO**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación descriptiva “Busca especificar las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.80); este tipo de estudio permite describir tendencias de un grupo de personas que comparten situaciones en común, como el trabajo que realizan en un determinado lugar. La investigación descriptiva permitió a las investigadoras poder detallar y asimilar de mejor forma las características que el conjunto muestreado comparte y así poder esclarecer temas pertinentes con relación al estrés laboral.

## **3.2 DISEÑO DE ESTUDIO**

### **3.2.1 SUJETOS**

La unidad de análisis son las personas que forman parte del cuerpo de profesionales de enfermería que laboran dentro de la unidad hospitalaria del niño Dr. Francisco Icaza Bustamante.

### **3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Esta problemática se encuentra orientada al personal de enfermería del área de emergencia del Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante en donde se brinda atención las 24 horas del día

#### **Población**

La población se encuentra determinada por un total de 60 personas entre profesionales y no profesionales que son licenciadas y auxiliares laborando en las áreas de emergencia; distribuidos en cuarto clínico, observación clínica, box quirúrgico, observación neonatal, unidad de choque, y UCIP. Con asistencia en horarios de 12 y 8 horas, teniendo en cada turno 2 licenciadas; las cuales brindan atención oportuna y a tiempo teniendo como apoyo de una auxiliar por área.

#### **Muestra**

De la población antes mencionada de 60 profesionales de enfermería entre licenciadas y auxiliares que laboran directamente en el área de emergencia; el mismo número forman parte también de la muestra del estudio, a quienes se les realizó la encuesta individualmente en el su tiempo libre.

### **3.2.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **La encuesta**

Se considera una encuesta como una serie de preguntas que son realizadas entre dos personas, en donde se llamará encuestador a la persona que realiza las preguntas y la que responde será el encuestado; quien es el objeto de estudio y es además la persona de cual se necesita conocer más información.

### 3.2.4 INSTRUMENTO

El instrumento mediante el cual se realizó la encuesta es el formulario de preguntas, en el anexo 6 se encuentra el modelo utilizado en el estudio, este consta de dos partes una primera está compuesta de nueve preguntas con el objetivo de caracterizar al personal de enfermería y de conocer las principales manifestaciones físicas, psíquicas y ambientales que promueven el estrés laboral. En la segunda parte se encuentra el cuestionario de Maslach, el cual fue utilizado como medio para la adquisición de datos concretos para la medición numérica del nivel de estrés del personal de enfermería.

### 3.2.5 PROCEDIMIENTO

**Consideraciones éticas:** el consentimiento proporcionado por la institución en donde se realizó el trabajo de investigación se encuentra en el anexo 4, y el consentimiento informado a cada una de las personas a las cuales se les realizó la encuesta está en el anexo 5.

#### 3.2.5.1 PROCESAMIENTO DEL DATOS

#### PRIMERA PARTE – CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ENFERMERÍA

#### 1. SEXO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**Tabla 1.**

*Sexo del personal de enfermería encuestado*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	10	17%
Mujer	50	83%

Total

60

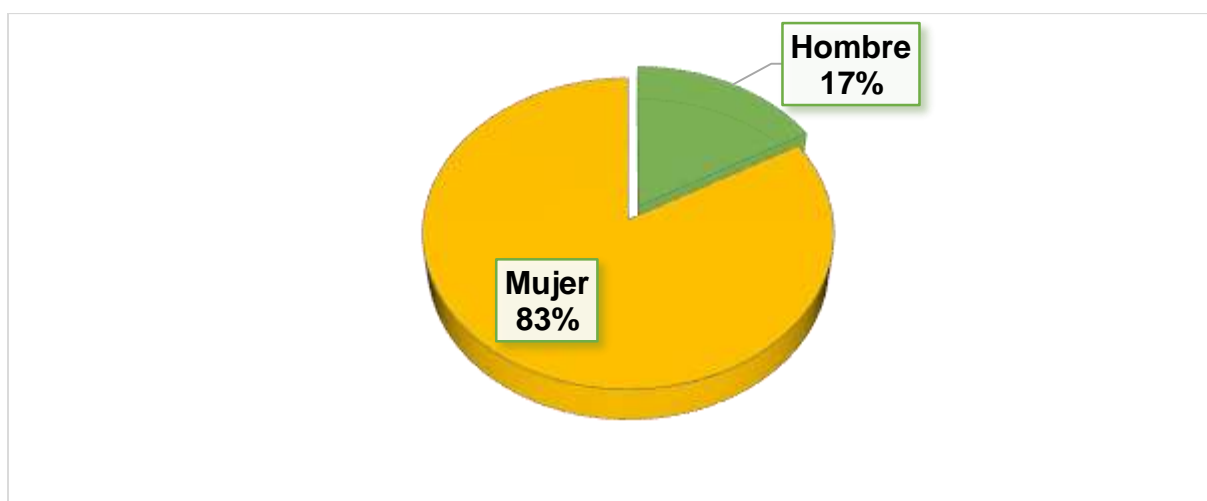
100%

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 1.**

*Sexo del personal de enfermería encuestado*



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** De acuerdo con las encuestas realizadas al personal de enfermería del hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante de la ciudad de Guayaquil el 83% de la muestra corresponden a personal de género femenino, mientras el 17% al masculino lo que indica un gran número de mujeres que ejercen la profesión de enfermería.

## 2. EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**Tabla 2.**

*Edad del personal de enfermería*

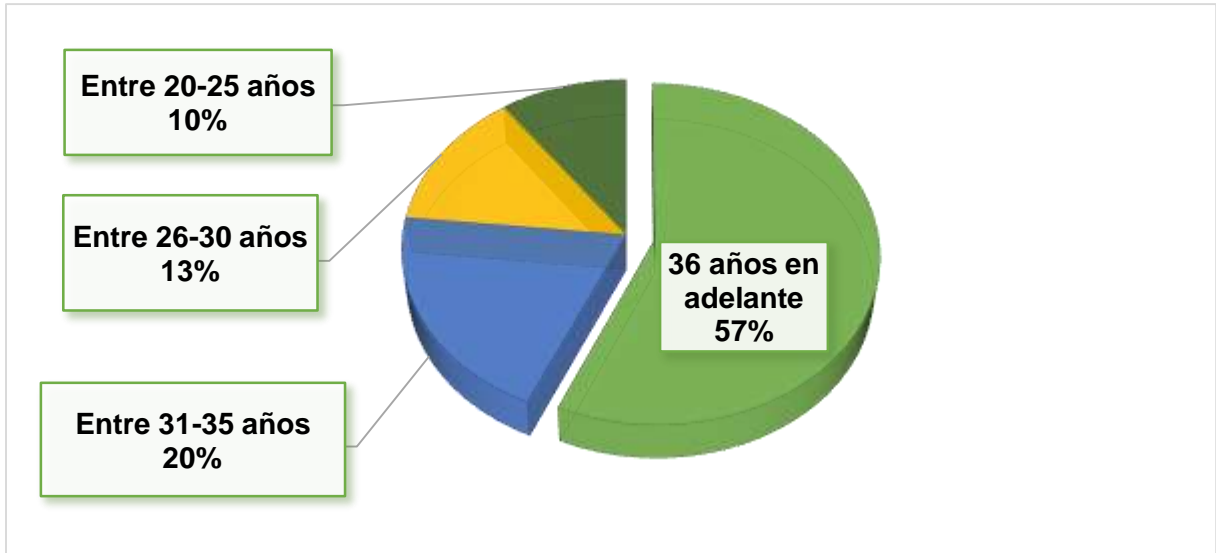
Opción	Frecuencia	Porcentaje
36 años en adelante	34	57%
Entre 20-25 años	6	10%
Entre 26-30 años	8	13%
Entre 31-35 años	12	20%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado** por: Las autoras



**Gráfico 2.**  
*Edad del personal de enfermería*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** El personal de enfermería en su mayoría alrededor del 57% de la muestra tiene edades superiores a los 36 años, el 20% tiene entre 31-35 años, el 13% entre 26-30 años y solamente el 10% entre 20-25 años; lo que expone que las personas de este estudio son de edad adulta que por lo general cuenta con familia propia y en mayoría de las ocasiones hijos que se encuentran sustentado.

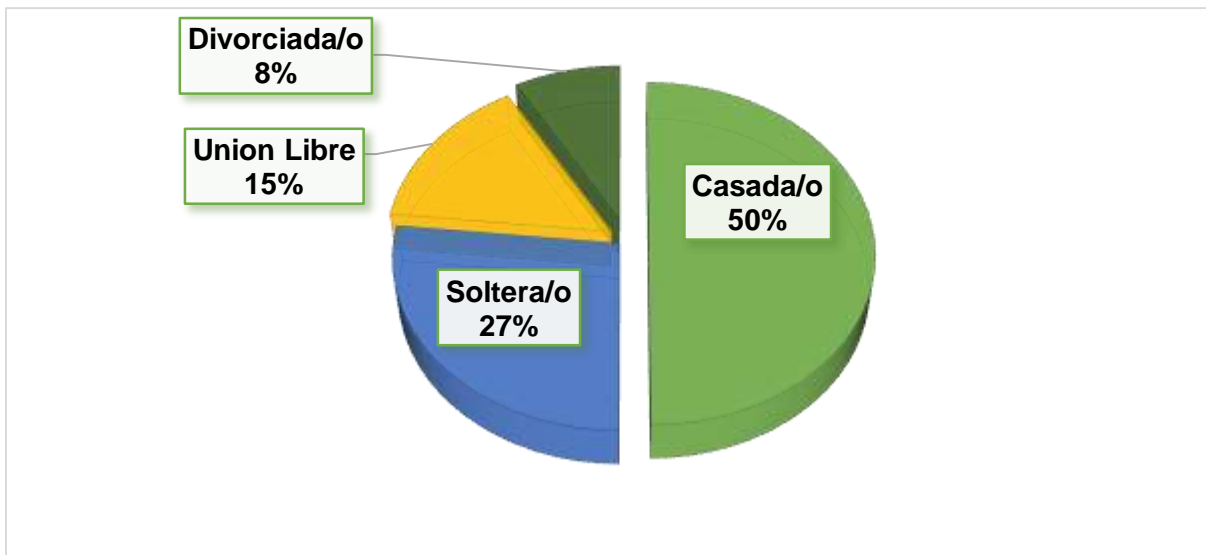
### 3. ESTADO CIVIL

**Tabla 3.**  
*Estado civil del personal de enfermería*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Casada/o	30	50%
Soltera/o	16	27%
Unión Libre	9	15%
Divorciada/o	5	8%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 3.**  
*Estado civil del personal de enfermería*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** La mitad del personal de enfermería encuestado se encuentra casada/o es decir mantiene una relación con su pareja de manera formal, el 27% se encuentran solteros/as, el 15% bajo unión libre y el 8% divorciada/o; lo que ejemplariza que un alto porcentaje de la muestra de profesionales convive con más de una persona y además de las prestaciones en su trabajo también les dedica tiempo a sus actividades dentro de un matrimonio u unión libre.

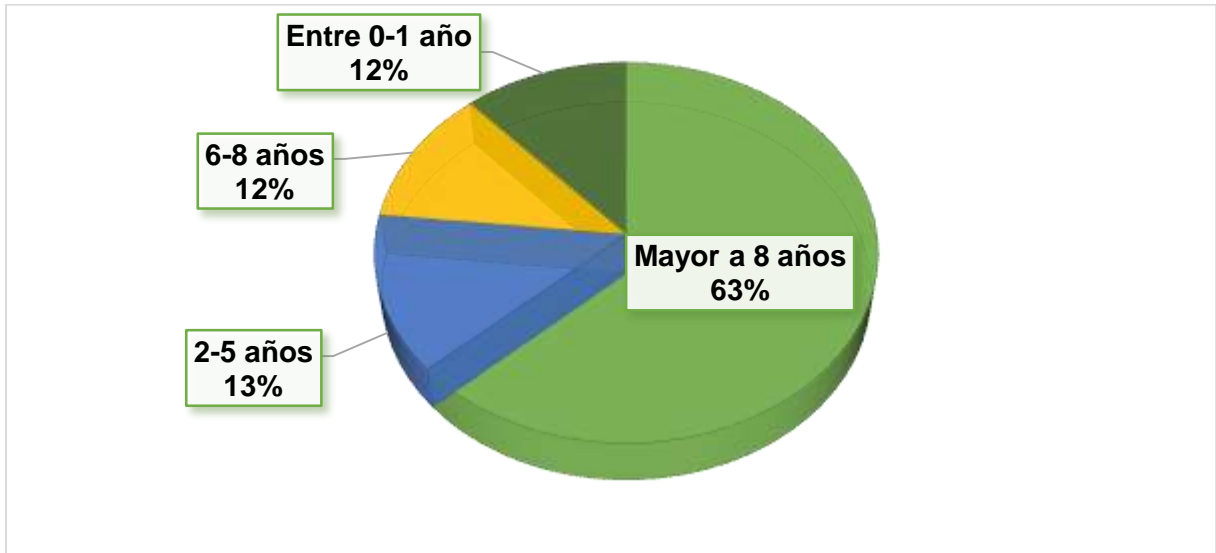
#### 4. ANTIGÜEDAD LABORAL

**Tabla 4.**  
*Antigüedad del personal de enfermería*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mayor a 8 años	38	63%
2-5 años	8	13%
6-8 años	7	12%
Entre 0-1 año	7	12%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 4.**  
*Antigüedad del personal de enfermería*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** Con relación a la antigüedad laboral del personal de enfermería encuestado se obtuvieron como resultado que un gran porcentaje, alrededor del 63% tiene un tiempo de trabajo mayor a los 8 años, el 13% ente 2-5 años, el 12% entre 6-8 años y 12% entre 0-1 año; lo que expone gran parte del personal mantiene una relación laboral prolongada en la unidad hospitalaria.

## 5. CANTIDAD DE EMPLEOS

**Tabla 5.**  
*Cantidad de empleos que posee el personal de enfermería*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
1 empleo	51	85%
2 empleos	6	10%
Mas de 2 empleos	3	5%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 5.**  
*Cantidad de empleos que posee el personal de enfermería*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** El 85% del personal encuestado solamente tiene un empleo que es en donde se les realizó la encuesta, mientras que el 10% posee dos empleos, por diversas necesidades desde económicas o emprendimientos propios y solamente el 5% realiza más de dos empleos.

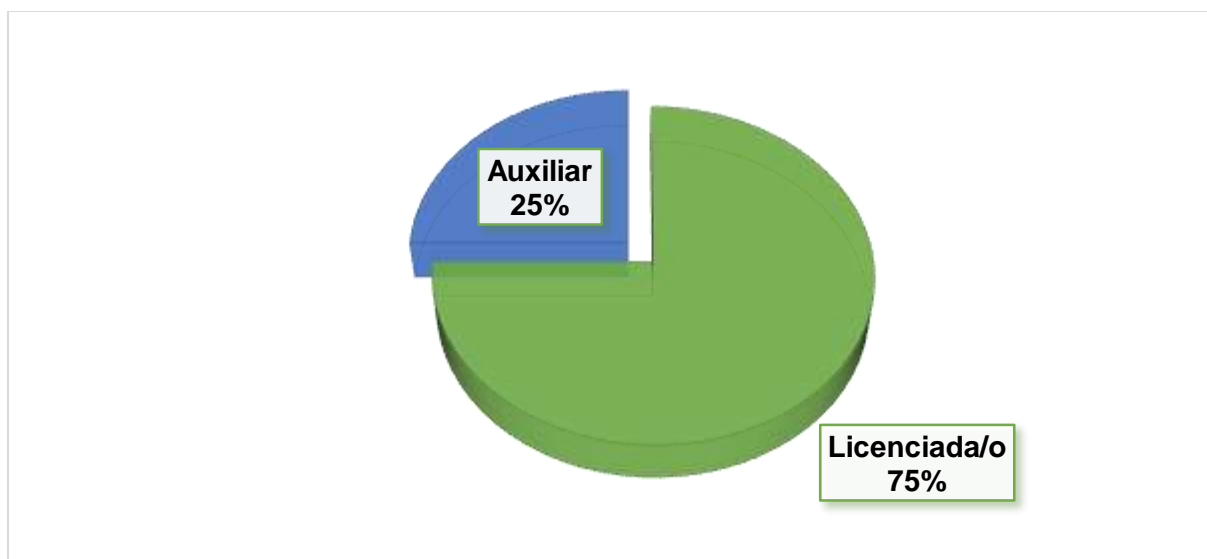
## 6. CARGO DEL ENCUESTADO

**Tabla 6.**  
*Cargo del encuestado dentro de la unidad hospitalaria*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Licenciada/o	45	75%
Auxiliar	15	25%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 6.**  
*Cargo del encuestado dentro de la unidad hospitalaria*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** El cuerpo del personal de enfermería encuestado se encuentra conformado por el 75% de licenciada/os en enfermería mientras que el 25% son auxiliares; lo expone el alto nivel de profesionales con los que cuenta esta unidad hospitalaria.

## PRIMERA PARTE – MANIFESTACIONES CLÍNICAS QUE INCIDEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

### 7. MANIFESTACIONES FÍSICAS

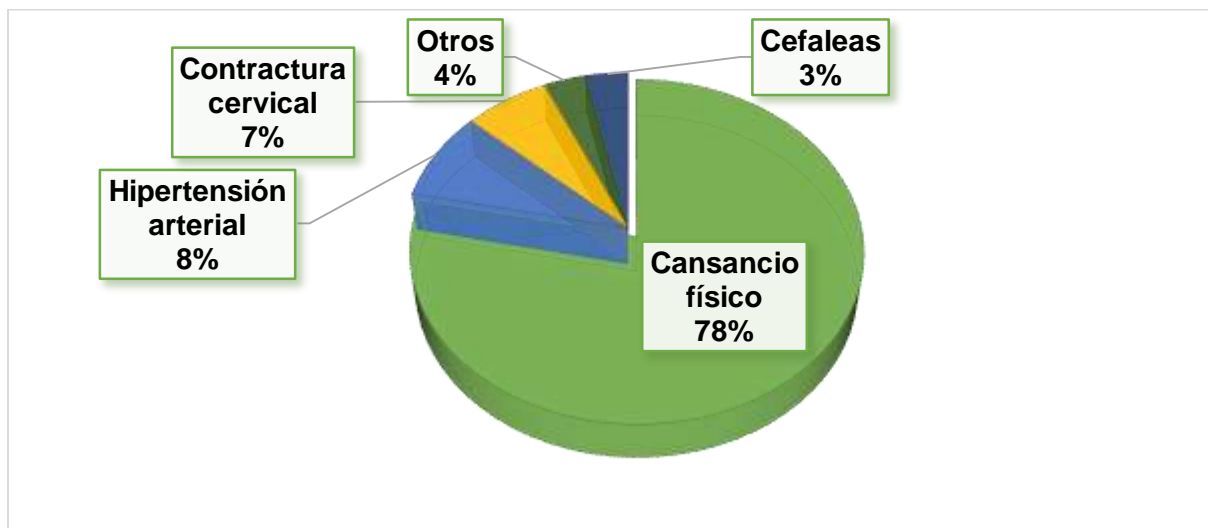
**Tabla 7.**  
*Manifestaciones físicas durante la jornada laboral*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cansancio físico	47	78%
Hipertensión arterial	5	8%
Contractura cervical	4	7%
Otros	2	3%

Cefaleas	2	3%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Gráfico 7.**  
*Manifestaciones físicas durante la jornada laboral*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** De acuerdo a los padecimientos físicos de mayor incidencia en el estrés laboral del personal encuestado el cansancio físico encabeza la lista con el 78%, seguido por la hipertensión arterial con el 8%, contractura cervical con el 7% y el 4% otros.

## 8. MANIFESTACIONES PSÍQUICAS

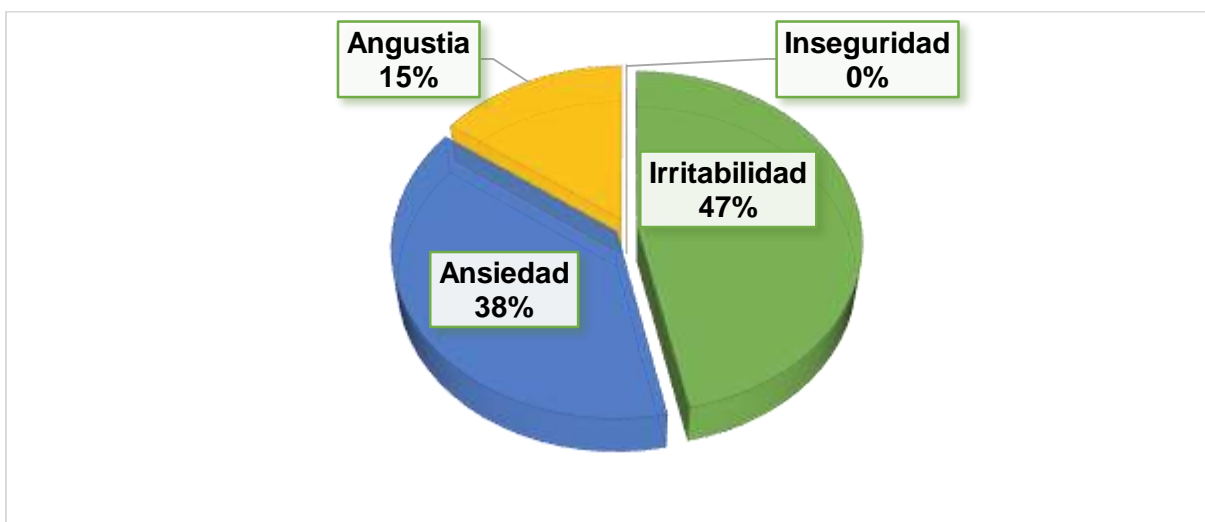
**Tabla 8.**  
*Manifestaciones psíquicas durante la jornada laboral*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Irritabilidad	28	47%
Ansiedad	23	38%
Angustia	9	15%
Inseguridad	0	0%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas

Elaborado por: Las autoras

**Gráfico 8.**  
*Manifestaciones psíquicas durante la jornada laboral*



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado** por: Las autoras

**Análisis:** De acuerdo a los padecimientos psíquicos de mayor incidencia en el estrés laboral del personal encuestado la irritabilidad encabezó la lista con el 47% de respuestas que la mencionan como un factor común, la ansiedad se posiciono segunda con el 38%, mientras que la angustia solamente con el 15%.

## 9. MANIFESTACIONES AMBIENTALES

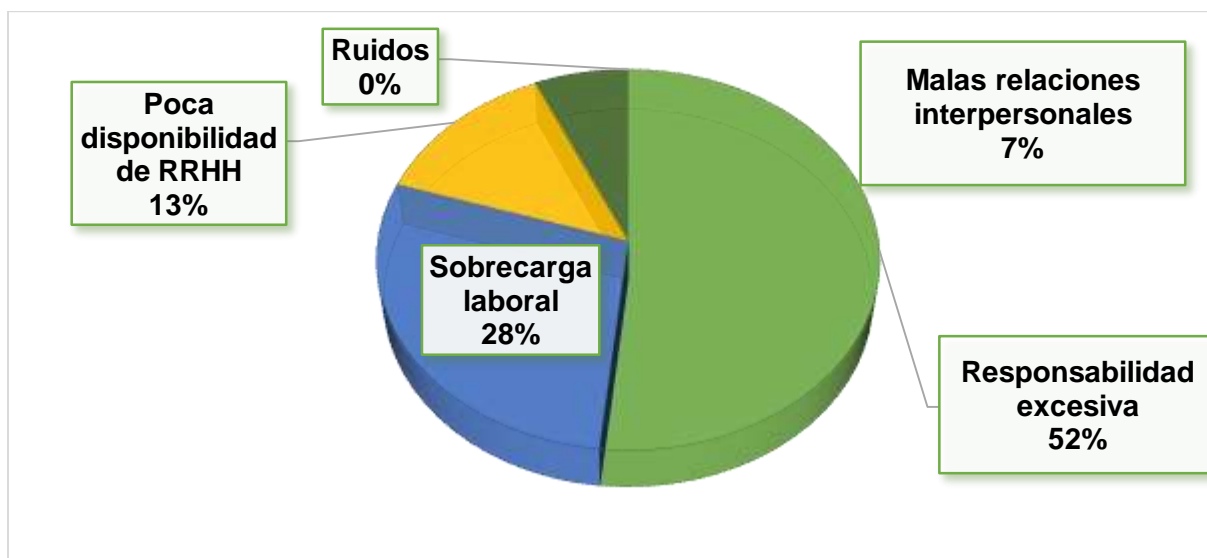
**Tabla 9.**

*Manifestaciones ambientales durante la jornada laboral*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad excesiva	31	52%
Sobrecarga laboral	17	28%
Poca disponibilidad de RRHH	8	13%
Malas relaciones interpersonales	4	7%
Ruidos	0	0%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 9.**  
*Manifestaciones ambientales durante la jornada laboral*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis:** De acuerdo a los padecimientos de origen ambiental la de mayor incidencia en el estrés laboral es la responsabilidad excesiva con el 52%, seguida por la sobrecarga laboral con el 28%, con el 13% se posiciona la poca disponibilidad de recursos humanos y en último lugar las malas relaciones interpersonales con el 7%.

**Resultados del cuestionario de Maslach para medición del nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante (junio-agosto 2018)**

**Cuadro No. 3.** Resultados del cuestionario de Maslach aplicado a la muestra

No	Enunciados	Nunca		Pocas veces al año		Una vez al mes		Unas pocas veces al mes		Una vez a la semana		Unas pocas veces a la semana		Todos los días	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	11	18,3%	15	25,0%	3	5,0%	14	23,3%	2	3,3%	12	20,0%	3	5,0%
2	Siento agotamiento al terminar mi jornada labora	10	16,7%	13	21,7%	2	3,3%	10	16,7%	3	5,0%	13	21,7%	9	15,0%
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada	22	36,7%	16	26,7%	4	6,7%	8	13,3%	0	0,0%	7	11,7%	3	5,0%



	de trabajo me siento agotado														
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	9	15,0%	8	13,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	11,7%	36	60,0%
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	49	81,7%	7	11,7%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	0	0,0%
6	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa	22	36,7%	21	35,0%	2	3,3%	2	3,3%	1	1,7%	8	13,3%	4	6,7%
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	3	5,0%	4	6,7%	1	1,7%	2	3,3%	0	0,0%	5	8,3%	45	75,0%
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	23	38,3%	19	31,7%	2	3,3%	3	5,0%	2	3,3%	3	5,0%	8	13,3%
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	0,0%	9	15,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%	9	15,0%	37	61,7%
10	Siento que me he hecho más duro con las personas	39	65,0%	9	15,0%	2	3,3%	0	0,0%	4	6,7%	3	5,0%	3	5,0%
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	32	53,3%	12	20,0%	2	3,3%	2	3,3%	4	6,7%	5	8,3%	3	5,0%
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	11	18,3%	0	0,0%	1	1,7%	3	5,0%	6	10,0%	11	18,3%	28	46,7%
13	Me siento frustrado por mi trabajo	37	61,7%	11	18,3%	1	1,7%	0	0,0%	5	8,3%	0	0,0%	6	10,0%
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	30	50,0%	14	23,3%	0	0,0%	1	1,7%	2	3,3%	8	13,3%	5	8,3%
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	49	81,7%	5	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	10,0%	0	0,0%
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	34	56,7%	12	20,0%	2	3,3%	1	1,7%	0	0,0%	11	18,3%	0	0,0%
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable de trabajo	5	8,3%	8	13,3%	0	0,0%	2	3,3%	0	0,0%	5	8,3%	40	66,7%
No	Enunciados	Nunca		Pocas veces al año		Una vez al mes		Unas pocas veces al mes		Una vez a la semana		Unas pocas veces a la semana		Todos los días	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que tengo que atender	6	10,0%	4	6,7%	1	1,7%	2	3,3%	0	0,0%	6	10,0%	41	68,3%
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	3	5,0%	3	5,0%	1	1,7%	2	3,3%	0	0,0%	5	8,3%	46	76,7%
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	30	50,0%	13	21,7%	2	3,3%	1	1,7%	0	0,0%	4	6,7%	10	16,7%
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son	10	16,7%	17	28,3%	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	5	8,3%	26	43,3%

	tratados de forma adecuada															
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	39	65,0%	8	13,3%	0	0,0%	4	6,7%	1	1,7%	1	1,7%	7	11,7%	

### **Resultados del nivel de estrés de acuerdo con el cuestionario de Maslach**

Para el cálculo de las puntuaciones se expone el siguiente cuadro que contiene los números y preguntas evaluadas para la medición del nivel de estrés.

**Cuadro No. 4. Numeración y cálculo del nivel de estrés**

Enunciados	Puntos	Aspecto Evaluado	Preguntas que evaluar	Bajo	Medio	Alto
Nunca	0	Agotamiento o fatiga emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	0-18 Pts	19-26 Pts	<b>24-54 Pts</b>
Pocas veces al año	1					
Una vez al mes	2	Relaciones interpersonales	5,10,11,15,22	0-5 Pts	6-9 Pts	<b>10-30 Pts</b>
Unas pocas veces al mes	3					
Una vez a la semana	4	Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	<b>0-33 Pts</b>	34-39 Pts	40 - 56 Pts
Unas pocas veces a la semana	5					
Todos los días	6					

**Nota:** para que se considere que la persona posea un indicio elevado de estrés o de síndrome de burnout en las dos primeras subescalas las puntuaciones tienen que ser elevadas y en la tercera de realización personal el puntaje final es considerado cuando es bajo de entre 0-33 puntos

## **SEGUNDA PARTE – RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH PARA MEDICIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

### **NIVEL DE ESTRÉS DE ACUERDO AL AGOTAMIENTO O FATIGA EMOCIONAL**

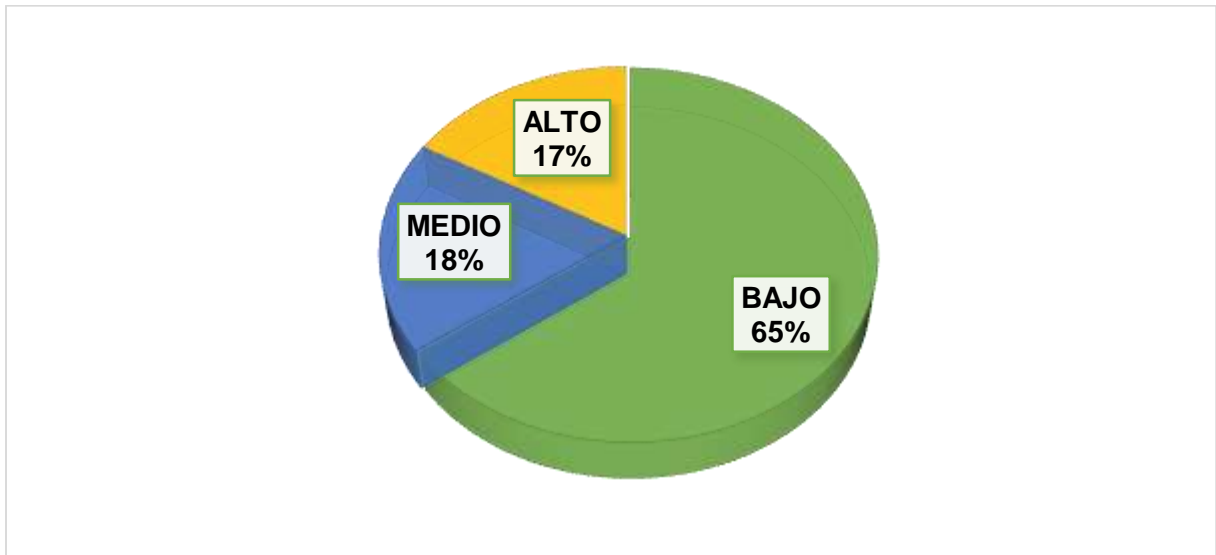
**Tabla 10.**

*Nivel de estrés de acuerdo al agotamiento o fatiga emocional*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	39	65%
MEDIO	11	18%
ALTO	10	17%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 10.**  
*Nivel de estrés de acuerdo al agotamiento o fatiga emocional*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis:** Se puede observar que el 65% de profesionales encuestados mantienen un nivel de estrés bajo con relación a la fatiga emocional, 18% un nivel medio y el 17% proyecta un nivel de estrés alto.

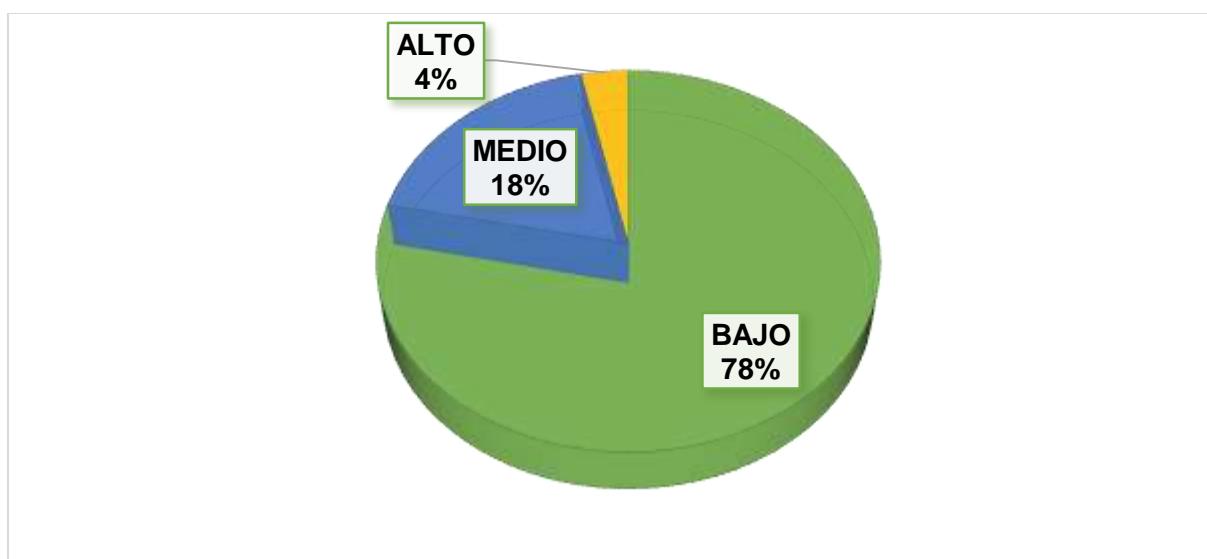
## NIVEL DE ESTRÉS DE ACUERDO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES

**Tabla 11.**  
*Nivel de estrés de acuerdo a las relaciones interpersonales*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	47	78%
MEDIO	11	18%
ALTO	2	4%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 11.**  
*Nivel de estrés de acuerdo a las relaciones interpersonales*



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis:** Se puede observar que el 78% de profesionales encuestados mantienen un nivel de estrés bajo con relación a las relaciones interpersonales, 18% un nivel medio y el 4% proyecta un nivel de estrés alto.

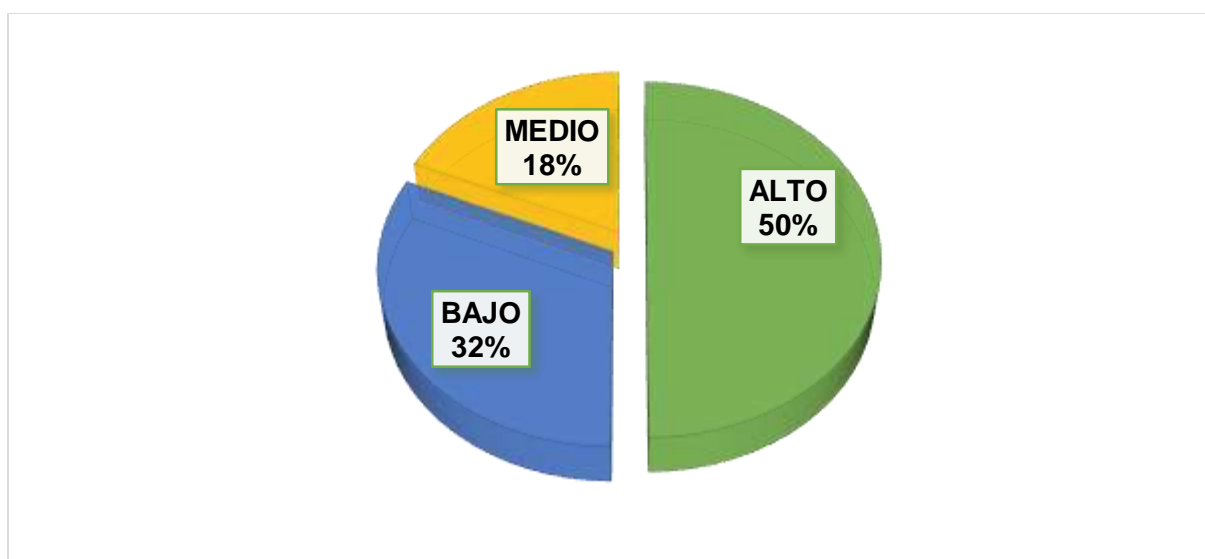
## NIVEL DE ESTRÉS DE ACUERDO A LA REALIZACIÓN PERSONAL

**Tabla 12.**  
*Nivel de la realización personal para determinar el estrés*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	30	50%
BAJO	19	32%
MEDIO	11	18%
Total	60	100,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 12.**  
*Nivel de la realización personal para determinar el estrés*



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis:** Se pudo determinar que el 50% de profesionales encuestados mantienen un nivel alto de acuerdo con la realización personal, el 18% nivel medio y el 32% un nivel bajo.

### 3.2.5.2 DISCUSIÓN

Continuando con la discusión se procede a realizar el análisis de un total de 60 profesionales de enfermería encuestados en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018, a continuación, se analizaron cada uno de los objetivos planteados durante la investigación.

El objetivo relacionado con la caracterización del personal de enfermería determinó que la gran parte de la muestra está conformada por mujeres, con relación a la edad del personal encuestado la mayoría tiene 36 años en adelante lo que evidencia que el cuerpo de enfermería está compuesto por personas que mantienen una vida con familia y responsabilidades, para Portero y Vaquero (2015) esto

evidencia características notables que se deben considerar previamente al análisis de los factores motivadores del estrés laboral.

De acuerdo con los resultados el estado civil donde se ubicaron la gran parte de los encuestados corresponde a casadas/os un resultado esperado por las edades que se determinaron. Los resultados para la caracterización de la muestra de personas con relación a la antigüedad laboral, es decir el tiempo que lleva laborando como profesional de enfermería reveló los profesionales se encuentra ejerciendo su trabajo por un tiempo superior a 8 años, en el cual han adquirido experiencia y han demostrado ser eficientes en sus jornadas laborales, esto mantiene relación con lo expuesto por Portero y Vaquero (2015).

La cantidad de empleos que un profesional de salud maneja dentro de su vida cotidiana es de importancia para la caracterización y posterior identificación de factores asociados al incremento en el nivel de estrés. De acuerdo con los resultados de las encuestas la mayor parte del personal solamente posee un empleo, que es el que realizan dentro de las instalaciones hospitalarias. Roth y Pinto (2015) expresa que el nivel de estrés se ve afectado por múltiples factores, pero la sobrecarga laboral es considerada como el más casual.

En respuesta al objetivo específico dos, sobre la descripción de los padecimientos clínicos o factores que inciden en el desarrollo del estrés laboral del personal de emergencia del hospital se encontró que dentro de las manifestaciones físicas incidentes la gran parte respondieron que el cansancio físico es uno de los de mayor prevalencia, esto debido a las continuas actividades que son requeridas y estas al mismo tiempo involucran movimiento constante, lo que mantiene relación con lo expuesto por .Roth y Pinto (2015).

En relación a las manifestaciones psíquicas que pueden padecer durante las jornadas laborales y que motivan a la aparición de diversos niveles de estrés, la irritabilidad se mantuvo en primer lugar; debido a que en un trabajo que demanda paciencia para la atención integral de los pacientes, es muy fácil perderla. Para Velásquez y Villavicencio (2016) este tipo de factores puede producir mayores niveles de estrés que los de origen físico porque no expresan sintomatología alguna.

Con respecto a los factores ambientales que los/as encuestadas perciben como posibles desencadenantes del estrés laboral en primer lugar se encuentra la responsabilidad excesiva, determinada por el grado de colaboración y dedicación que cada profesional de enfermería le brinda a las actividades encomendadas, el cumplimiento de estas responsabilidades en muchas ocasiones excede lo que una personal normalmente puede manejar; en segundo lugar se ubica la sobrecarga laboral debido a la gran demanda de pacientes que transita por el área de emergencia Velásquez y Villavicencio (2016).

De acuerdo al cuestionario de Maslach aplicado como herramienta para la determinación del nivel de estrés propuesto en el objetivo 3 de la presente investigación; se determinó que el nivel de estrés con relación al agotamiento o fatiga emocional es bajo, de manera más específica el 18% respondieron que nunca se ha sentido emocionalmente agotada por el trabajo que realizan, el 25% pocas veces al año, el 5% una vez al mes, y solamente un 5% (3) todos los días.

Con relación al nivel de estrés medido a través de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería entrevistados la mayoría obtuvo un promedio bajo, solamente el 4% manifestó un nivel de estrés elevado; dentro de las preguntas en donde se observó una tendencia a la baja se encuentra la número 22 sobre la culpabilidad aceptada por los problemas de los pacientes en donde el 65% (39) respondió que nunca ha sentido algo similar; lo descrito mantiene relación con lo expuesto por Iturralde y Montalvan (2018) en donde se demostró que los indicios de estrés son consecuentes de las relaciones interpersonales con las personas con las que se labora.

Dentro del análisis del nivel de estrés a través de la realización personal cabe mencionar que para que exista indicio de Burnout se debe analizar el grado bajo que es donde se localizará la información pertinente sobre la percepción idealizada de la persona encuestada y como se considera ella misma. De acuerdo a la información analizada el 32% posee un nivel bajo, el 18% un nivel medio y el 50% un nivel alto, lo que indica que la mitad de las personas encuestadas sienten que son muy útiles en las actividades que desempeñan y que tienen un propósito adecuado en su trabajo.

De forma general el nivel de estrés del personal que de enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante en el periodo de junio-agosto del 2018 fue bajo, con indicios de que los niveles de estrés pueden aumentar de acuerdo con lo observado en las relaciones interpersonales.

### 3.3 PRESUPUESTO

*Cuadro No. 5. Presupuesto*

Rubro	Cantidad	Costo por unidad	Total
Impresiones B/N	80	\$0,05	\$4,00
Impresiones COLOR	80	\$0,25	\$20,00
Resma de hojas	1	\$4,00	\$4,00
Alimentación (Almuerzo)	60	\$2,75	\$165,00
Gastos varios	2	\$30,00	\$60,00
Transporte Bus	70	\$0,30	\$21,00
Transporte Taxi	15	\$3,00	\$45,00
Copias	50	\$0,03	\$1,50
<b>TOTAL</b>			<b>\$320,50</b>

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Las autoras

### CONCLUSIONES

La información recolectada a través de las encuestadas hacia los 60 profesionales de la enfermería del área de emergencia en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018 determinaron que:

- Existen niveles de estrés bajos en el personal de enfermería del área de emergencia en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018.
- La población en estudio se encuentra caracterizada en su mayoría por mujeres adultas de más 36 años de estado civil entre casadas y de unión libre; con una antigüedad laboral en unidades hospitalarias de más de 8 años, con solamente un empleo es decir solo se dedican hacia la atención en enfermería; el cuerpo de colaboradores de esta área en su mayoría está compuesto por licenciadas en enfermería.



- Analizando los padecimientos clínicos y factores que inciden en el desarrollo del estrés laboral del personal de emergencias el hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante se determinó al cansancio físico como la principal manifestación promotora de estrés, a la irritabilidad como la manifestación psíquica de mayor incidencia seguida por la ansiedad y con relación a los factores ambientales se obtuvo que a la responsabilidad excesiva y la sobrecarga laboral se le atribuyen como factores promotores del estrés.
- Los cálculos demuestran que el nivel de estrés con relación al agotamiento o fatiga emocional es bajo de igual manera con el nivel de estrés en las relaciones interpersonales, para el nivel de realización personal como determinante del nivel de estrés se encontró que la mitad de las encuestadas se encuentra en niveles altos aunque existe una parte considerable que no está realizando un trabajo que le permite ser visto como un eficiente profesional lo que de mantenerse así podría derivar en un nivel de estrés considerable.

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los directivos del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante promover las jornadas de trabajo dentro de un periodo de tiempo con horas laborales adecuadas para evitar la sobrecarga de actividades y esto a su vez el nivel de estrés laboral.
- Se recomienda al personal de enfermería solicitar y aprovechar su periodo de vacaciones, como medida para reducir los niveles de estrés contraproducentes por las largas y continuas jornadas laborales.
- Reducir o evitar las jornadas de trabajo con horarios extendidos, esto puede elevar los niveles de estrés en el personal que labora en unidades hospitalarias críticas como la de emergencia.
- Como medida de manejo del estrés se recomienda seguir las estrategias enunciadas en las bases teóricas del presente desarrollo en donde se encuentran enunciados que brindan apoyo y soporte para un mejor abordaje del estrés laboral en enfermería.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Revista Médica Granma* , 21(6), 12. Obtenido de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/viewFile/688/1054>
- Cabanach, R., & Fariña, F. (2015). Diferencias en el afrontamiento del estrés en estudiantes universitarios hombres y mujeres. *European Journal of Education and Psychology*, 6(1), 19-32. Obtenido de <http://formacionasunivep.com/ejep/index.php/journal/article/view/89>
- Cabrera, T., & Sánchez, D. (2014). Algunos aspectos sobre el estrés oxidativo, el estado antioxidante y la terapia de suplementación. *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular* , 14(1), 55-60. Obtenido de <http://www.revcardiologia.sld.cu/index.php/revcardiologia/article/viewFile/471/403>
- Carpio , C., & Santiago , N. (2015). *La fuerza de trabajo en salud en América Latina y el Caribe*. Washington: Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/22027/9781464805943.pdf?sequence=1>
- Carrillo, M. (2014). *Incidencia del estrés laboral en la salud de los médicos y personal de enfermería de las áreas críticas del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7618/1/FORMATO%20NUEVO%20DOCTORA%20-%20T-A4-Arial%201%20%20%203%20de%20dic.pdf>
- CEDEVI. (2010). *Centro de Desarrollo Virtual*. Lima: Católica del Norte, Formación Universitaria.
- Crespo, M., Fernández, V., & Soberon, C. (2014). Adaptación española de la "Escala de resiliencia de Connor-Davison" en situaciones de estrés crónico. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 22(2), 219-238. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Crespo7/publication/260882710\\_Spanish\\_Version\\_of\\_the\\_CD-RISC\\_Resilience\\_Scale\\_for\\_Chronic\\_Stress\\_Situations/links/54214c480cf2ce3a91b6e24e.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Crespo7/publication/260882710_Spanish_Version_of_the_CD-RISC_Resilience_Scale_for_Chronic_Stress_Situations/links/54214c480cf2ce3a91b6e24e.pdf)
- DiarioSevilla. (2014). Estrés y Ansiedad. *Mheducation*, 51-63. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- DPE. (2016). *Safe-Staffing Ratios: Benefiting Nurses and Patients*. New York: Department for professional employees. Obtenido de <http://dpeafcio.org/programs-publications/issue-fact-sheets/safe-staffing-ratios-benefiting-nurses-and-patients/>
- El Universo. (4 de Octubre de 2010). *El Gran Guayaquil*. Obtenido de Hospital Francisco de Ycaza Bustamante celebra 25 años: <https://www.eluniverso.com/2010/10/04/1/1445/hospital-francisco-ycaza-bustamante-celebra-25-anos.html>
- Florencia, M. (2012). *Biología del comportamiento*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Obtenido de [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/activas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/activas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(1), 11-30. Obtenido de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
- Gómez, L., & Díaz, L. (2016). Cuidados de enfermería basados en evidencia y modelo de Betty Neuman, para controlar estresores del entorno que pueden ocasionar delirium en unidad de cuidados intensivos. *Enfermería global*, 15(41), 49-63. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100004)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologías de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill. Recuperado el 2 de septiembre de 2017, de <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp->

content/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-!%C3%ADnea.pdf

- Iturralde, F., & Montalvan, J. (2018). *Estrés laboral en el personal de enfermería en el área de hospital general Guasmo Sur*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30847/1/1216-TEISIS-ITURRALDE%20%20Y%20%20MONTALVAN.pdf>
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (2017). Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout*. Routledge, 1-16. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>
- Monsalve, L., Montero, W., & Sánchez, M. (2016). *Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo Miranda*. Bárbula: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3962/1/monsalmontsanc.pdf>
- MSP. (2014). *Promoción de la salud mental: Manejo del estrés*. Quito: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de [http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Programas/saludmental/manejo\\_del\\_estres.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Programas/saludmental/manejo_del_estres.pdf)
- Obando, I., Morales, S., & Orellana, P. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2017/cmi173g.pdf>
- OIT. (2014). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09\\_9\\_span.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_9_span.pdf)
- OMS. (20 de octubre de 2017). *Salud Mental*. (O. M. Salud, Editor) Obtenido de Salud mental en el lugar de trabajo: [http://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Paucar, E. (17 de Junio de 2015). Un grupo de enfermeras pide cambios en el Hospital del Niño de Guayaquil. *El comercio*, pág. 2. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tendencias/franciscodeycabustamante-hospital-cambios-guayaquil-enfermeras.html>
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital Universitario. *Revista Latino-*

- Americana de Enfermagem*, 2-10. Obtenido de  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es\\_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf)
- Quezada, V., Mejía, E., & Guzmán, R. (2015). Estrés y salud mental, Estrategias para el manejo integral del estrés. *Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud*, 4(7), 12-25. Obtenido de  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/867>
- Rodriguez, J., & Freitas, G. (2015). Concepciones teóricas de Neuman asociadas con la prevención de las úlceras por presión: Un estudio de caso. *Index de Enfermería*, 24(4), 222-226. Obtenido de  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000300007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300007)
- Rojas, L., Tejada, P., & Valladares, R. (2017). *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera-paciente*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia\\_RojasEncarnacion\\_Andrea.pdf?sequence=1](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1)
- Roth, E., & Pinto, B. (2015). Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 8(2), 38. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v8n2/v8n2a04.pdf>
- Salud Pública. (25 de Febrero de 2016). *Redacción Médica*. Obtenido de Ecuador no tiene políticas de prevención contra el burnout:  
<https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/ecuador-no-tiene-politica-de-prevenci-n-contra-el-burnout-87258>
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral*. Quito: Pontificia Universidad del Ecuador. Obtenido de  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Obtenido de  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/9131>

# **ANEXOS**



# ANEXO 1: CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE TITULACION

ANEXO 6

## CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado LIC.OLGA LUCIA VITERI VITERI, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente proyecto ha sido elaborado por GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO y KARINA DELFINA OCHOA LOZANO, C.I-0911952919 Y 0915244636, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIADO EN ENFERMERIA

Se informa que el proyecto: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DER. FRANCISCO ICAZO BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018" ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 1 % de coincidencia.

<https://secure.arkund.com/view/40030763-985877-377461#q1bKLvayijbUMYrVUSrOTM/LTMiMTsxLTIWymtAzMDCyMDUztzC3NDczM7GwMDM2rgUA>



El presente informe muestra los resultados de la verificación de similitud de un documento con una base de datos de documentos de Internet. El documento analizado es el siguiente: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DER. FRANCISCO ICAZO BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018". El resultado de la verificación es el siguiente: 1% de coincidencia. Este resultado indica que el documento analizado no contiene plagio.

LIC. OLGA LUCIA VITERI VITERI  
C.I: 1202936330



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ESTRES LABORAL RESUMEN-19-08-2018 (1).docx (D40889234)  
**Submitted:** 8/21/2018 4:59:00 AM  
**Submitted By:** anniafrank18@gmail.com  
**Significance:** 1 %

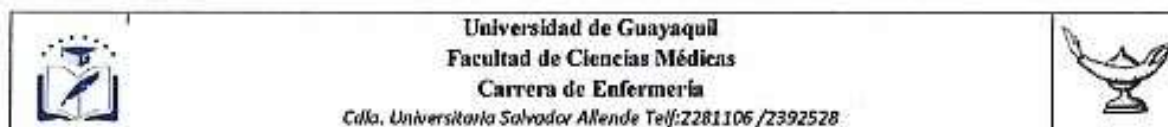
### Sources included in the report:

Veronica Cecibel Arévalo Armijos. Tesis Completa 30-07-2018.docx (D40696889)  
[http://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

### Instances where selected sources appear:

2

## ANEXO 2: ACEPTACIÓN DEL TEMA



Guayaquil, 29 de Junio del 2018

Lic.  
Joicy Franco Coffré Mg.  
Gestora Unidad de titulación  
Carrera de Licenciatura en enfermería.  
Ciudad.-



De nuestras consideraciones:

Nosotros, **GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO** CON CI# 0911952919, Y **KARINA DELFINA OCHOA LOZANO** con CI. # 0915244636, Estudiantes del **CUARTO AÑO-INTERNADO**, periodo lectivo 2017-2018 de la **CARRERA DE ENFERMERÍA, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**, solicitamos a usted y por su intermedio se apruebe el siguiente tema:

**“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018”.**

Agradeciendo de antemano su amable atención.

ATENTAMENTE

  
Griselda Alba Flores Merregildo  
CI. # 0911952919

  
Karina Delfina Ochoa Lozano  
CI. # 0915244636

## ANEXO 3: CERTIFICACIÓN DE TUTORÍAS



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE TITULACION**

Guayaquil, 17 de Agosto del 2018

**SRA. LICENCIADA  
CARMEN SANCHEZ HERNANDEZ  
DIRECTORA CARRERA DE ENFERMERÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

### **CERTIFICACIÓN DE TUTORÍAS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

De mis consideraciones:

Envío a usted el informe correspondiente a la tutoría realizada al trabajo de titulación "ESTRES LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMENTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018 de los estudiantes GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO y KARINA DELFINA OCHOA LOZANO indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es resultado de una investigación
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral
- El trabajo demuestra una propuesta en el área de conocimiento
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento

Adicionalmente se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría del trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

C.I. 1202936330

## ANEXO 4: RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



<p>Título del Trabajo: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018"</p> <p>Autor(s): GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO / KARINA DELFINA OCHOA LOZANO</p>		
<b>ASPECTOS EVALUADOS</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>CALF.</b>
<b>ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad / Facultad/ Carrera	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV	1	1
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.4
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
<b>RIGOR CIENTÍFICO</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	1
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.8
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica	0.7	0.7
<b>PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Pertinencia de la investigación	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional	0.5	0.5
<b>CALIFICACIÓN TOTAL *</b>		<b>10</b>
<p>* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral.</p>		

Lic. Olga Lucía Viteri V. Esp.  
FIRMA DEL DOCENTE TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
No. C.I. 1202936330

FECHA: 21/8/2018

## ANEXO 5: REVISIÓN FINAL



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA

Guayaquil, 30 de Agosto del 2018

Sra.

**CARMEN SANCHEZ HERNANDEZ**  
Directora Carrera de Enfermería  
Facultad de Ciencias Médicas  
Universidad de Guayaquil

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la **REVISIÓN FINAL** del Trabajo de Titulación **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018**, de las estudiantes GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO Y KARINA DELFINA OCHOA LOZANO con C.I.:0911952919 Y 0915244636. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

- El título tiene un máximo de 21 palabras.
- La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.
- El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.
- La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.
- Los soportes teóricos son de máximo 5 años.
- La propuesta presentada es pertinente.

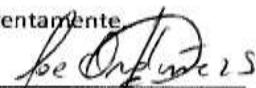
Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante Si está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente

  
DOCENTE TUTOR REVISOR

c.i. 1202760474

## ANEXO 6: RUBRICA DE EVALUACIÓN DE LA MEMORIA ESCRITA



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



Título del Trabajo: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018"			
Autor(s): GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO / KARINA DELFINA OCHOA LOZANO			
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CAL F.	COMENTARIOS
<b>ESTRUCTURA Y REDACCIÓN DE LA MEMORIA</b>	3	3	
Formato de presentación acorde a lo solicitado	0.6	0.6	
Tabla de contenidos, índice de tablas y figuras	0.6	0.6	
Redacción y ortografía	0.6	0.6	
Correspondencia con la normativa del trabajo de titulación	0.6	0.6	
Adecuada presentación de tablas y figuras	0.6	0.6	
<b>RIGOR CIENTÍFICO</b>	6	6	
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación	0.5	0.5	
La introducción expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece	0.6	0.6	
El objetivo general está expresado en términos del trabajo a investigar	0.7	0.7	
Los objetivos específicos contribuyen al cumplimiento del objetivo general	0.7	0.7	
Los antecedentes teóricos y conceptuales complementan y aportan significativamente al desarrollo de la investigación	0.7	0.7	
Los métodos y herramientas se corresponden con los objetivos de la investigación	0.7	0.7	
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos	0.4	0.4	
Factibilidad de la propuesta	0.4	0.4	
Las conclusiones expresa el cumplimiento de los objetivos específicos	0.4	0.4	
Las recomendaciones son pertinentes, factibles y válidas	0.4	0.4	
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica	0.5	0.5	
<b>PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL</b>	1	1	
Pertinencia de la investigación/ Innovación de la propuesta	0.4	0.4	
La investigación propone una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional	0.3	0.3	
Contribuye con las líneas / sublíneas de investigación de la Carrera/Escuela	0.3	0.3	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral			

FIRMA DEL DOCENTE TUTOR REVISOR  
No. C.I. 1701700424  
Guayaquil, \_\_\_\_\_

FECHA: 29/08/2018

**ANEXO 7: SOLICITUD PARA LA APROBACIÓN DEL TEMA EN LA UNIDAD HOSPITALARIA**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**ESPECIE VALORADA**

Guayaquil, 15 de junio del 2018

**Sra. Doctora  
AMAPOLA ORTIZ NAVARRETE  
DIRECTORA ASISTENCIAL  
HOSPITAL DR. FRANCISCO DE ICAZA BUSTAMANTE**

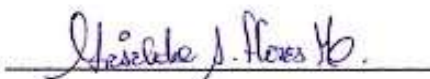
RECIBIDO  
Fecha: 15/06/2018  
Hora: 11:23

De nuestras consideraciones:

Nosotros, **GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO**, con Cédula de Identidad No. 0911952919 y **KARINA DELFINA OCHOA LOZANO**, con Cédula de Identidad No. 0915244636 nos dirigimos a usted de la forma más respetuosa para solicitarle se nos autorice tener el debido permiso para la recolección de datos estadísticos, para la realización del Proyecto de Investigación previo la obtención del título Licenciadas en Enfermería, cuyo tema es **“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA: CUARTO CLÍNICO DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, durante el periodo de Junio hasta Agosto del 2018.”**

Por la atención que brinde a la presente, reiteramos a usted nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
**GRISELDA ALBA FLORES MEREGILDO**  
C.I # 0911952919

  
**KARINA DELFINA OCHOA LOZANO**  
C.I #0915244636

  
**LIC. CARMEN SANCHEZ HERNANDEZ**  
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA

## ANEXO 8: APROBACIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIDAD HOSPITALARIA

MINISTERIO DE SALUD



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS

CZ8S - Hospital del Niño "Dr. Francisco De Icaza Bustamante"  
Dirección Asistencial

Memorando Nro. MSP-CZ8S-HFIB-DA-2018-5706-M

Guayaquil, 25 de julio de 2018

**PARA:** Sra. Dra. Mgs. Jenny Elizabeth De Mori Rodas  
Coordinadora de Docencia e Investigación - HFIB

**ASUNTO:** EN RESPUESTA A: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA  
RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS SRTAS: FLORES Y OCHOA.

De mi consideración:

Cordiales saludos, en atención a respuesta al Memorando de referencia No.MSP-CZ8S-HFIB-GDI-2018-0393-M suscrito por la Dra. Jenny De Mori Rodas, Coordinadora de Docencia; a través del cual informa sobre el trámite pertinente de autorización para recolección de datos en la institución, adjunto formato de autorización, código: FORM-DAS-GDI-003 para la solicitud de las Srtas.: Griselda Flores Meregildo, con C.I: 0911952919 y Karina Ochoa Lozano, con C.I: 0915244636, estudiantes de la Carrera de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad de Guayaquil, con el tema: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL FRANCISCO DE ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018", mismo que cumple con todos los requisitos, por lo cual se recomienda a su autoridad, autorizar la solicitud.

En virtud de lo expuesto informo a usted que la DAS Autoriza este requerimiento

Particular que cumpla en informar para los fines consiguientes.

Con sentimientos de distinguida consideración,

Atentamente,

Dra. Amapola Alexandra Ortiz Navarrete  
DIRECTORA ASISTENCIAL HOSPITAL FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE  
(E)

Referencias:

- MSP-CZ8S-HFIB-GDI-2018-0393-M

Anexos:

- solicitud\_srtas\_flores\_y\_ochoa\_07-21-2018-134411-ilive.pdf-compressed.pdf

## ANEXO 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO





**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DEL NIÑO DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE, DURANTE EL PERIODO DE JUNIO HASTA AGOSTO DEL 2018” que tiene como objetivo general de identificar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería en las áreas de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante; durante el periodo Junio – Agosto del 2018.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información y su confidencialidad.

\_\_\_\_\_  
**Firma el encuestado**

C.I. xxxxxxxx

\_\_\_\_\_  
**Firma del encuestador**

C.I. xxxxxxxx

**ANEXO 10: MODELO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**  
**TEMA: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**PRIMERA PARTE:**

1) Hombre     Mujer

2) **Edad**

- Entre 20-25 años
- Entre 26-30 años
- Entre 31-35 años
- 36 años en adelante

3) **Estado civil**

- Soltera/o
- Casada/o
- Unión Libre
- Divorciada/o

4) **Antigüedad laboral**

- Entre 0-1 año
- 2-5 años
- 6-8 años
- Mayor a 8 años

5) **Cantidad de empleos**

- 1 empleo
- 2 empleos
- Mas de 2 empleos

6) **Cargo**

- Auxiliar
- Licenciada/o

7) **Cuáles de las siguientes manifestaciones físicas ha experimentado durante su jornada laboral**

- Hipertensión arterial
- Cansancio físico
- Cefaleas
- Contractura cervical
- Otros

8) **Cuáles de las siguientes manifestaciones psíquicas ha experimentado durante su jornada laboral**

- Irritabilidad
- Ansiedad
- Angustia
- Inseguridad

9) **Cuáles de las siguientes manifestaciones ambientales considera usted como factores de estrés en su trabajo**

- Responsabilidad excesiva
- Malas relaciones interpersonales
- Poca disponibilidad de RRHH
- Ruidos
- Sobrecarga laboral

**SEGUNDA PARTE:**

## CUESTIONARIO MASLACH – NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

A continuación, se le presentará una serie de enunciados que deberán ser evaluados de acuerdo con lo que estime más cercano a la realidad y su situación como profesional del área de enfermería, además la información que se vierte en este cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención.

No	Enunciados	0 Nunca	1 Pocas veces al año	2 Una vez al mes	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Unas pocas veces a la semana	6 Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Siento agotamiento al terminar mi jornada labora							
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con las personas							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	Siento que trabajar en contacto directo con le gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable de trabajo							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que tengo que atender							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

## ANEXO 11: FOTOGRAFÍAS

Realización de las encuestas







FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA

ANEXO 3

UNIDAD DE TITULACION  
INFORME DE AVANCE DE LA GESTIÓN TUTORIAL

TUTOR: Lc. Olga Viteri Viteri Esp.

TIPO DE TRABAJO DE TITULACION: Testis

TÍTULO DE TRABAJO: "Estrés laboral del personal de enfermería en el área quirúrgica del Hospital del Niño DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE durante el periodo de Junio hasta Agosto del 2018."

CARRERA DE ENFERMERÍA

NOMBRES DE LAS INTERNAS: Karina Ochoa Lozano, y Griselda Flores Meregildo

NO DE SESION	FECHA TUTORIA	ACTIVIDADES DE TUTORÍA	DURACIÓN		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	FIRMA DE TUTOR	FIRMA DE ESTUDIANTE
			Inicio	fin			
1	6/06/18	Presentación con Tutora y Tema	13h	14h	Revisión de Tema y Revisión Bibliográfica, elaboración de objetivos.		
2	13/06/18	Objetivos Generales y Específicos	13h	14h	Revisión de OBJETIVOS		
3	14/06/18	Planteamiento del Problema	13h	14h	Revisión del Planteamiento		
4	20/06/18	Revisión y Acreditación del Planteamiento	13h	14h	Corrección del Planteamiento, realización de actividades VANIBLES		
5	23/06/18	Operación de Variables	13h	14h	Revisión de VARIABLES CUANTITATIVAS INDICADORES		

ANEXO 12: FIRMAS DE TUTORÍA



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA

ANEXO 3

UNIDAD DE TITULACION  
INFORME DE AVANCE DE LA GESTIÓN TUTORIAL

TUTOR: Lic. Olga Viteri Viteri Esp.

TIPO DE TRABAJO DE TITULACION: Tesis

TÍTULO DE TRABAJO: "Estrés laboral del personal de enfermería en el área quirúrgica del Hospital del Niño DR. FRANCISCO ICAZA BUSTAMANTE durante el periodo de Junio hasta Agosto del 2016."

CARRERA DE ENFERMERÍA

NOMBRES DE LAS INTERNAS: Karina Ochoa Lozano, y Griselda Flores Meregido

NO DE SESION	FECHA TUTORIA	ACTIVIDADES DE TUTORIA	DURACION		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	FIRMA DE TUTOR	FIRMA DE ESTUDIANTE
			Inicio	fin			
6	4/07/16	Revisión De Indicadores	13h	14h	correccion De Indica dores y Elaborar marco teórico		Karina Ochoa Griselda Flores Meregido
7	11/07/16	Revisión De Marco Teórico	13h	14h	Revisión De CAP 1, Elaboro Revisión Del CAP 2.		Karina Ochoa Griselda Flores Meregido
8	18/07/16	Revisión De Capítulo # 2	13h	14h	Revisión Del Formato De Encuestas		Karina Ochoa Griselda Flores Meregido
9	25/07/16	PRESENTACIÓN TEORICA Del Capítulo # 2, Revisión del Formato de la Encuesta	13h	14h			Karina Ochoa Griselda Flores Meregido
10	8/07/16	Revisión De las Correcciones Del Capítulo 3	13h	14h	Revisión Del CAPITULO # 3		Karina Ochoa Griselda Flores Meregido