



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE GRADUADOS

“TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA DE

ENFERMERIA EN EL ADULTO

TEMA DE ESTUDIO DE CASO

“ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL

DOCENTE DE LA POLICIA NACIONAL GUAYAQUIL N.-2”.

PROGRAMA EDUCATIVO

AUTOR

CLOTILDE ARACELY TUMBACO QUINTO.

TUTOR

MSC. LIC. RUTH JAQUELINE OVIEDO RODRIGUEZ.

AÑO 2016

GUAYAQUIL – ECUADOR



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia y Tecnología



SENESCYT
SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Docente de la Policía Nacional G-2 Programa Educativo.		
AUTOR:	TUTOR: Msc. RUTH OVIEDO RODRIGUEZ	
CLOTILDE ARACELY TUMBACO QUINTO	REVISOR: Dr. MANUEL PALACIOS CHACON	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS MEDICAS ESCUELA DE ENFERMERIA	
CARRERA: MAESTRIA DE ENFERMERIA EN EL ADULTO		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS: 38pags.	
ÁREAS TEMÁTICAS: El estrés laboral, convertido en Síndrome de Burnout. Si lo padece el personal de la Institución antes mencionada.		
PALABRAS CLAVE: Estrés Laboral y Síndrome de Burnout.		
RESUMEN: El presente estudio de caso de tipo cualitativo, se utilizó la metodología encuesta de tipo entrevista, participativa, tiene como objetivo conocer si el Personal de Enfermería del HDPNG-2, presenta algún grado de estrés, si este se ha prolongado y convertido en síndrome de burnout. Según resultados encontrados solo un 10% presentan estrés laboral, en el nivel de despersonalización según niveles de burnout. Si este problema aumenta se verán afectados los pacientes que acuden a esta casa de salud. Por lo que se presenta un Programa Educativo para prevenir el estrés.		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0994051813	E-mail: aratumba@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: ESCUELA DE GRADUADOS	
	Teléfono: 2288086	
	E-mail: egraduadosug@hotmail.com	

: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, edificio Promete, teléfonos 2569898/9. **Fax: (593 2) 2509054**

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Programa de Maestría de Enfermería en Atención al Adulto, nombrado por el Decano de la Facultad de Medicina, CERTIFICO: que he analizado el estudio de caso presentada como examen complejo, como requisito para optar el grado académico de la Maestría de Enfermería en el Adulto, titulada: El Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Guayaquil N.-2, la cual cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que demanda el reglamento de posgrado.

Atentamente


Lic. Ruth Oviedo Rodríguez.

TUTOR

Guayaquil, Marzo de 2016.

AGRADECIMIENTO

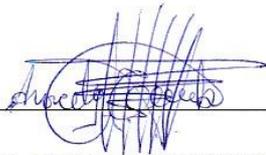
Agradezco infinitamente a DIOS, mi guía, a mi Familia mi pilar y a todas aquellas personas que de una u otra manera colocaron su granito de arena para culminar mi trabajo.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a los Pacientes que tuve la oportunidad de atender y fueron el motivo para seguir adelante.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Clotilde Aracely Tumbaco Quinto', is written over a horizontal line.

CLOTILDE ARACELY TUMBACO QUINTO.

ABREVIATURAS

MBI	<i>Maslach Burnout Inventory.</i>
Enfermeras/os	Enfermeras, Enfermeros.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
ESE	La Escala Sintomática del Estrés.
HDPNG-2	Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.

CONTENIDO

Contenido	Pág.
PORTADA.....	1
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA	2
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
1 INTRODUCCION	1
1.1 PREGUNTA CIENTÍFICA	2
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3 JUSTIFICACION.....	3
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.5 PREMISA.....	4
1.6 SOLUCIÓN PROPUESTA.....	4
2 FUNDAMENTACIÓN TEÒRICA Y METODOLÒGICA	5
2.1 MARCO TEÒRICO	5
2.1.1 TEORIAS GENERALES	5
2.1.2 TEORIAS SUSTANTIVAS	10
2.1.3 REFERENTES EMPÌRICOS	11
2.2 MARCO METODOLÒGICO	13

2.2.1.	CATEGORIAS	15
2.2.2.	DIMENSIONES.....	16
2.2.3.	INSTRUMENTOS	18
2.2.4.	UNIDAD DE ANÀLISIS	18
2.2.5.	GESTIÒN DE DATOS	19
2.2.6.	CRITERIOS ÈTICOS	20
2.2.7.	RESULTADOS.....	22
3	SOLUCIÒN PROPUESTA.....	26
3.1	INTRODUCCION.....	26
3.2	DESARROLLO DEL PROGRAMA	28
3.2.1.	OBJETIVO GENERAL	28
3.2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	28
3.2.3.	RESULTADOS ESPERADOS	28
3.2.4.	INDICADORES.....	28
3.2.5.	FUENTES VERIFICADORAS	29
3.2.6.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	29
3.3	VIABILIDAD DEL PROGRAMA	29
3.3.1.	FACTORES SOCIOCULTURALES	29
3.3.2.	FACTORES SOCIOPOLITICOS.....	29
3.3.3.	FACTORES TECNICOS.....	29
3.3.4.	VIABILIDAD ECONÒMICA.....	29

3.3.5.	IMPACTO	30
3.3.6.	SOSTENIBILIDAD.....	30
3.3.7.	FACTORES DE RIESGOS	30
3.4	EVALUACION Y SEGUIMIENTO PREVISTO	30
3.5	PLAN DE DIFUSION DEL PROGRAMA	30
3.6	CRONOGRAMA	30
	CONCLUSIONES	31
	RECOMENDACIONES	32
	Bibliografía	33
	ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grado de Estrés Laboral.....	23
Tabla 2: Niveles del síndrome.....	24
Tabla 3: Cuadro del CDIU	8
Tabla 4: Distribución por sexo y edad	9
Tabla 5: Tipo de relación	10
Tabla 6: Porcentaje de comunicación	11

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grado de Estrés Laboral	23
Figura 2: Niveles del síndrome	24
Figura 3: Porcentaje del MBI.....	25
Figura 4: Árbol de problemas	7
Figura 5: Distribución por sexo y edad.....	9
Figura 6: Tipo de relación.....	10
Figura 7: Porcentaje de comunicación	11

RESUMEN

Mediante el presente estudio se determinará el grado de estrés laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en las Enfermeras /os del Hospital de la Policía Guayaquil N.- 2; utilizando la metodología cualitativa, en donde el investigador deberá observar y participar en el desarrollo y obtención de datos con la técnica de encuesta en forma de entrevista. La cual se hará en base a cuestionario las cuales son plantillas establecidas universalmente para el efecto. Como se recolectara información de tipo personal, el investigador tendrá que ganarse la confianza del entrevistado, demostrado una ética profesional óptima, de tal manera que confíe y brinden las respuestas fidedignas. Luego que se aplicó el cuestionario, y se graficó los datos, se obtuvo respuestas favorables, el 10% padece del estrés laboral; la subescala que se refiere a la despersonalización, si los directivos no toman en cuenta estos resultados, pronto tendrá un grupo de Profesionales enfermos, despersonalizados, desmotivados, deshumanizados; se debe implementar técnicas para el manejo del estrés. Todo lo contrario con la que mide la realización personal que obtuvo 80%, que significa que en su mayoría se encuentra satisfechos en su lugar de trabajo, en un ambiente laboral propicio. Por lo que se pudo concluir, existe un adecuado lugar de trabajo, con armonía, respeto, comunicación entre colegas. Siendo el más beneficiado el paciente, el cual recibe una atención integral. Sin dejar a un lado ese 10% que ya presentan signo del Profesional Agotado, en la subescala de agotamiento personal y despersonalización.

Palabras claves: Estrés Laboral, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

Through this study the degree of work stress and its relationship with Burnout Syndrome in Nurses (o) of the Police Hospital Guayaquil determined N.- 2; using qualitative methodology, where the investigated shall observe and participate in the development and collection of data with the survey technique in the form of interview. Which it will be based on a questionnaire that often are universally established for the purpose templates. As information of a personal nature will be collected, the researcher will have to gain the trust of the respondent, demonstrated an optimal professional ethics, so I trusted and provide the reliable answers. After the questionnaire was applied, and the data is plotted, favorable responses was obtained, only 10% suffer from work-related stress; the subscale refers to depersonalization, if managers do not take these results have soon have a group of patients Professionals, burned unmotivated, dehumanized; It should implement techniques for stress management. Quite the opposite with measuring personal fulfillment he got 80%, which means that most are satisfied in their workplace, in a supportive work environment. So it could be concluded, there is a suitable workplace, with harmony, respect, communication among colleagues. He is the most benefited the patient who receives comprehensive care. Without leaving aside the 10% who already have signs of Professional

Keywords: Occupational stress , burnout syndrome .

1 INTRODUCCION

El estrés laboral forma parte de la vida cotidiana de los Profesionales de la Salud, entre ellos la Enfermera/os, estos Profesionales tiene la responsabilidad de cuidar la salud de las personas y mantenerlas en las mejores condiciones posibles para que cumplan con sus actividades diarias, debe entonces tener una salud física, mental y social en óptimas condiciones, para su desenvolvimiento correcto, eficiente, eficaz y oportuno a los pacientes que acuden a una Institución o Servicio, para restablecer la salud, en un ambiente seguro, evitando de esta manera errores, accidentes de tipo personal o en el cumplimiento de sus funciones, tomando en cuenta que el Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2, de especialidades, brinda sus servicios a un grupo específico de personas como son los Policías a sus familiares y al público en general.

Por lo que se considera importante conocer el estado de salud de cada una de los Profesionales de Enfermería que allí labora, por el esfuerzo físico y psicológico que se requiere para el cumplimiento del trabajo y de las exigencias de la Institución. Para profundizara través del conocimiento teórico el tema, de estudio a más de la salud laboral, estrés laboral, existe un campo que se denomina Síndrome de Burnout, que consiste “en una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización” según lo define Maslach y Jackson, e idearon un instrumento de medida Maslach Burnout Inventory (MBI). La padecen en su mayoría los profesionales que en su actuar diario tienen un contacto directo o personalizado con otras personas, con las que comparten varias horas del día, brindando cuidado directo en este caso a los pacientes.

Para poder continuar con el estudio, que es de tipo cualitativo, utilizando el método de estudio de caso, y utilizando el instrumento de medida MBI, a través de una encuesta personalizada, se necesita conocer conceptos sobre salud sus teorías y principios, dirigidos a la salud laboral, salud familiar, salud mental y salud social. Además de conceptos como sedentarismo, carga horaria,

alcoholismo, violencia familiar, estrés, agotamiento emocional, ansiedad entre otras. Conociendo de esta forma los posibles motivos que existen para que haya un déficit en el rendimiento laboral por estrés, a causa del Síndrome de Burnout, teniendo como base la fundamentación teórica del estrés laboral y el Síndrome de Burnout y analizando los factores familiares, laborales y mentales, se elabora un Programa Educativo, para el estrés laboral de las enfermeras/os, del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil-2.

En este caso de estudio el objetivo será el Estrés Laboral, relacionado en el desenvolvimiento diario de las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N-2, para poder conocer si existe o no dicha patología. Dentro de este campo de investigación, se analizará el síndrome de burnout o profesional quemado como se le conoce comúnmente y muchas veces ya puede presentar signo y síntomas pero no son aceptadas por la persona o simplemente pasan desapercibidas.

1.1 PREGUNTA CIENTÍFICA

Luego de tener conocimiento del grado de estrés o síndrome de burnout, en los Profesionales de dicha Institución, poder contribuir a mejorar la salud mental a través de un Programa Educativo, y sea socializado por la coordinación de la unidad de seguridad laboral.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

De esta forma se ayudará a los Profesionales, a manejar el estrés, mejorando el problema principal que es el déficit del rendimiento laboral por estrés, las causas más frecuentes son: carga laboral, cargas familiares, violencia familiar, etc., teniendo como consecuencia un resquebrajamiento de la salud, que puede manifestarse en diferentes formas, trastorno del sueño, ansiedad, emociones no controladas, (ira, enojo, impaciencia). Y el paciente o usuario que acude a esa casa de salud encuentra un mal trato por parte del personal que debe aliviar su

enfermedad y no aumentarla, recibiendo una mala atención, presentando una pésima imagen de la Institución.

1.3 JUSTIFICACION

La falta de estudio sobre el problema, y la evidencia diaria en el Hospital, mediante el ausentismo por enfermedad, hacen que ésta investigación se encuentre focalizada a determinar, el grado de estrés laboral y específicamente el nivel del Síndrome de Burnout, que tienen los Profesionales. Los beneficios que se obtendrán con esta investigación serán conocer la situación de estrés laboral que presentan los Profesionales de Enfermería, evidenciando así el nivel del síndrome de burnout y aplicar algún correctivo necesario para que el personal, no acelere el padecimiento de alguna enfermedad, la detenga o evite sufrirla. Porque esto implica mayor gasto económico, produciendo desequilibrio dentro del contexto familiar y poniendo en riesgo su trabajo.

De esta manera se podrá establecer, un programa educativo como ayuda para que el personal aprenda a manejar los problemas del día a día y evite el Síndrome de Burnout. El mayor beneficiado será el paciente que es atendido por un Profesional de Enfermería, que se mantiene en óptimas condiciones, brindando así una atención de calidad con calidez, eficiencia, eficacia y oportuna, mejorando la imagen de la Institución en la que brinda sus servicios.

Este estudio es de gran importancia para la elaboración de un Programa Educativo para el Estrés Laboral pretendiendo disminuir el déficit de rendimiento de las Enfermeras obteniendo mejores resultados en la atención del paciente, obteniendo conocimientos sobre el estado de su salud y los cambios en sus prácticas diarias o de actitud si fuese necesario, porque el cuidado implica un conjunto de necesidades indispensables para la vida, porque cada persona es un ser bio - sico - social y espiritual desarrollándose en un medio seguro.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar el grado de Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil-2.

1.4.2 Objetivos Específico

- Identificar los factores personales de tipo familiar que influyen en el Síndrome de Burnout.
- Saber los factores de tipo laboral que inducen al Síndrome de Burnout.
- Conocer los diferentes niveles del Síndrome de Burnout en las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil - 2.
- Elaborar un Programa Educativo para el control del estrés laboral, a las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil-2, evitando de esta manera el Síndrome de Burnout.

1.5 PREMISA

Sobre la base de la fundamentación teórica del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout y analizando los factores familiares, laborales y mentales, se elabora un Programa Educativo, para el estrés laboral de las enfermeras del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil-2

1.6 SOLUCIÓN PROPUESTA

Sobre la base de la fundamentación teórica del Estrés Laboral y específicamente sobre el Síndrome de Burnout y realizando el respectivo análisis sobre los factores familiares, laborales y mentales, se elabora un Programa Educativo, para el estrés laboral de la Enfermeras del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil-2.

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 TEORIAS GENERALES

En las últimas décadas se han desarrollado en el mundo varios cambios en todas las áreas de la vida cotidiana del ser humano, por lo que existe cada día más personas con estrés, entonces ¿qué es el estrés? es un concepto difícil de definir, por lo que tratemos de conocer algo de la historia, y las diferentes orientaciones con la que se ha intentado definirlo. Allá por los años 1930, un joven australiano, estudiante de medicina llamado Hans Selye, se dio cuenta que sus pacientes a más de su patología, presentaban otros síntomas como: cansancio, pérdida de apetito, astenia, etc., y le denominó “Síndrome de estar Enfermo”. Continuó con los estudios, y descubrió que no solamente eran los agentes físicos los que enferman al cuerpo, se unen los de carácter social, el entorno en el que se desenvuelve y la capacidad que tenga para manejar los problemas que se presentan. Por lo que se lo consideró el Padre del estrés. (Reynaldo)

La palabra estrés, tiene su origen del griego *stringere*, que quiere decir comprimir, de acuerdo a lo establecido en la Wikipedia “es una intransigencia de carácter filosófico del organismo en el que interactúan intrínsecamente en juego distintos sistemas de protección para enfrentar un escenario que se observa como amenazador o de impetración aumentada”. (wikipedia, 2016). El mismo Hans Selye, desde 1935, conceptualizó al estrés como “síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”. (clubensayos, 2013). Se podría decir que el estrés es una respuesta que presenta el cuerpo frente a un estímulo externo o interno, produciéndose reacciones fisiológicas en el cuerpo, provocando tensión, ansiedad, agotamiento, pérdida del apetito y otras.

Si esta situación se prolonga en la vida de un ser humano le ocasiona inestabilidad física y emocional. El estrés es causado según Jean Benjamin Stora, “por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo”, (Caceres, 2012) que puede ser positivo o negativo según el motivo, por ejemplo el nacimiento de un hijo, la muerte de un familiar, un divorcio, la pérdida del empleo, enfrentarse con un diagnóstico de tipo catastrófico. Además no todos reaccionan igual frente a un mismo evento, es decir, lo que para algunos puede resultar nefasto para otros no y encuentran solución, manejan muy bien la situación. Entre los síntomas y signos muy bien definidos se tiene: depresión, insomnio, pérdida de apetito, indigestión, palpitación rápida, nerviosismo, ansiedad, dolor de cabeza, tensión en el cuello, sube o baja de peso, dificultad para relacionarse con otros, entre otras.

Si estos signos y síntomas permanecen por meses o años en una persona se transforman en patologías, que se encuentran divididas en dos grandes grupos:

- 1.- Enfermedades de tipo agudo, como: úlceras por estrés, estados de shock, neurosis post traumática, neurosis obstétrica, estado post quirúrgico, no son las únicas pero si las más relevantes.
- 2.- Enfermedades de tipo crónico: dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustraciones, insomnio, colitis, migrañas, agresividad, depresión, disfunción familiar, disfunción laboral, hipertensión arterial, adicciones, conductas antisociales, disfunción sexual y demás.

Tomando en cuenta que se evaluará el estrés laboral de los Profesionales en estudio se define lo que es estrés laboral, no es más que “el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador”. (estreslaboral.info, 2015) Este conjunto de percepciones y experiencias, pueden ser de tipo personal, económicas, familiares, emocionales, forma de relacionarse con los demás, es decir, se agrupan como factores psicosociales.

Entre los que se menciona: funciones con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringida, ausencia

de plan de vida laboral, cambios tecnológicos intempestivos, relaciones laborales ambivalentes, motivación deficiente, carencia de reconocimiento, desinformación y rumores, planeación deficiente, carga de trabajo excesivo, ritmo de trabajo apresurado, actividades laborales múltiples, poca satisfacción laboral, rutinas de trabajo obsesivos, ambiente laboral conflictivo, trabajo no solidario, rotación de turnos, jornadas de trabajo excesivas, actividad física corporal excesiva, políticas inestables, salario insuficiente, carencia de seguridad en el empleo. (estreslaboral.info, 2015)

Para poder evaluar el grado de estrés que sufren los profesionales existen varias técnicas, que se pueden realizar con la ayuda de alguna máquina como es la medición de la frecuencia cardíaca, monitoreo de la presión sanguínea, la frecuencia respiratoria, gasto energético, registros estadísticos de la fatiga, electroencefalogramas y muchos más, que serían muy costoso. Otras técnicas más simples y prácticas son los instrumentos de medidas entre los que encontramos: la auditoría del estrés de Boston, Inventario de estado de angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene, la valoración del estrés de Adams, el cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe y otros, para nuestro estudio tomaremos la de Maslach y Jackson, (MBI) Maslach, Burnout Inventory, que sirven para medir el agotamiento físico y mental, denominado Síndrome de Burnout.

Qué es el Síndrome de Burnout? según encontramos en Wikipedia “es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido”. (estreslaboral.info, 2015). Es así que en el año 1969, un grupo de policías presentaban ciertos signos y síntomas que no se relacionaban con patologías definidas, por lo que le llamaron “staff burnout” extraño comportamiento, en los años 70 toma el nombre que conocemos hasta la actualidad.

Uno de los primeros en describir este síndrome fue Edelwich y Broseidky (1980) lo describe como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito,

en el campo psicológico se ubica como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, (1981), o la definición más conocida dada por Maslach en 1981, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo en ocupaciones que se desarrollan en contacto directo y en tiempo prolongado con otras personas.

En 1986 las psicólogas C. Maslach y S. Jackson, definieron al síndrome como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contactos con clientes y usuarios”. Actualmente se encuentra descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud en ICD-10 como “Z73.0, agotamiento v “un síndrome vital”, más específicamente en “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, tiene gran importancia a nivel mundial. (Caceres, 2012)

Los síntomas del síndrome de burnout, son similares a los síntomas al estrés laboral, con mayor intensidad. Entre los más notorios tenemos cambio en el estado de ánimo, la enfermera se presenta irritable y de mal humor, está a la defensiva con los usuarios o indiferente, igual con los compañeros de trabajo. Se desmotiva, pierde toda gana sobre la tarea asignada, se nota un agotamiento mental, falta de energía y menor rendimiento, además de la parte psíquica afecta a la física, como afecciones del sistema locomotor, dolores musculares y articulares, alteraciones psicosomáticas, como gastrointestinales, cardiovascular, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefalea, mareos, alteraciones del apetito sexual, mayor riesgo de obesidad. (Caceres, 2012)

Las consecuencias más probables son: aumento del riesgo de conductas perjudiciales, (adicciones), alteraciones del sueño, (insomnio), puede repercutir en el sistema inmunológico. Y todo en conjunto afecta a la familia, amigos y parejas, de la persona que padezca de este síndrome. Todo esto conlleva a tener que conocer las causas principales, para que afecten este síndrome en la vida familiar, laboral y mental de una personas se tiene: las actividades que requieran de un alto

nivel de atención y concentración, en donde el mejor error traería consecuencias irreparables, jornadas de trabajo prolongadas más de ocho horas, si desempeña funciones repetitivas, o monótonas, carentes de incentivos.

El síndrome de burnout, es una patología que afecta a todas las personas a unas más y otras menos, en el caso del personal de enfermería se encuentran directamente como unas de las principales profesiones, debido a que su accionar diario o desenvolvimiento laboral se encuentra directamente relacionados con terceras personas, es decir servicio al usuario, los mismos que por el quebrantamiento de la salud, ya se encuentran enojados, por la espera para la consulta o simplemente porque tuvo un mal despertar y todo su enojo lo descarga en la profesional que lo atiende, otro factor que influye directamente en la enfermera/o es la carga laboral, que por el ausentismo de sus compañeras, debe cubrir la guardia siguiente, pasa más de ocho horas en su lugar de trabajo, la atención a un número mayor, de usuarios a los que recomienda la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.).

La situación económica, baja remuneración, obligan, a tener más de un empleo, para poder cubrir las necesidades personales y del hogar. Esto es como la alegría, o el entusiasmo que es contagioso, igual si se une con una persona mal humorada, sin ganas de laborar, se enferma. Otro aspecto muy importante se encuentra expuesto a manejar y presenciar el dolor ajeno, que implica presión emocional, a más de las laborales y familiares. Esta enfermedad del trabajador quemado, es una patología que se da a todos los profesionales, no solo a los de salud, como se evidencia en estudios a nivel mundial, a unas personas les afecta más a otras menos, depende de la forma en que cada uno percibe los problemas, y emociones negativas y las maneja.

2.1.2 TEORIAS SUSTANTIVAS

Es así que hay varias investigaciones que se han realizado, sobre esta patología, en donde se encuentra siempre un porcentaje alto como: “El Síndrome de Burnout es un mal muy común entre los **profesionales sanitarios**. En general, la elevada **burocratización** de las instituciones sanitarias hace que presenten una baja capacidad de innovación o cambio. Esto se traduce en una **baja flexibilidad laboral**, lo que dificulta enormemente la posibilidad de adoptar medidas orientadas a optimizar o redistribuir la carga laboral entre los trabajadores. (Empresalud, 2015)

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación.

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.

Cerca de un 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. (Empresalud, 2015).

Al ser un problema que afecta al trabajador, las pérdidas a la empresa donde brinda sus servicios son altas, recordando que este es un problema a nivel social y económico, las pérdidas son altas, Además acotan que las profesiones más propensas al estrés son: personal sanitario, meseros, profesores, contadores, personal administrativo, vendedores, mineros.

Otros estudios realizados en los Hospitales de Argentina, los resultados son los siguientes: Hospital Santa Lucía, en la Provincia de Corrientes, la muestra es de 15 personas y arrojó una prevalencia de burnout de 73.3%, en médicos y

63,6% en los enfermeros, la despersonalización, es el que mayor puntaje obtuvo. Hospital de San Luis Palmar dio el 55% en médicos y 81% en enfermeros, con el síntoma de despersonalización. (Pizzurno, , 2009).

Si se continuara consultando sobre más estudios realizados se evidenciaría que el porcentaje cada vez es mayor y en los diferentes niveles del síndrome de burnout. Como se puede evidenciar se podría decir que el estrés laboral, no manejado adecuadamente y convirtiéndose en síndrome de burnout, va en aumento y afecta a la población, sin distinguir profesión, sexo, raza, genero, etc.

2.1.3 REFERENTES EMPÍRICOS

En nuestro País que no se encuentra excepto de esta patología, podemos dar dos ejemplos de los estudios realizados en el 2010, uno de ellos en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante, aplicando el test M.B.I. se demostró que el 66,6%, presentan alto grado de estrés laboral, mientras que el 34,4% niveles bajos. Referente a los niveles del síndrome de burnout se presentaron de la siguiente manera, las enfermeras del área de emergencia, con un 55,5%, padece de esta patología. (Caicho, 2010)

Otro Hospital que se logró obtener datos es el Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil · 2, donde se obtuvo un resultado del 3% con síndrome de burnout, que no coincide con lo que se puede observar, y las quejas esporádicas de los usuarios. Consultándole a la Lic. Amayra Suárez Crespín, coordinadora de la Unidad de Seguridad, y responsable del trabajo investigativo, refirió que quizás salieron esos resultados falsos, por la presencia de la Coordinadora del Departamento de Enfermería, al momento de recolectar los datos.

Se realizó en coordinación con el departamento de psicología, charlas sobre recuperación de valores humanos como respeto, comunicación, puntualidad, bondad, y otros, para poder mejorar las relaciones interpersonales, en el entorno

familiar, laboral y sobre todo en lo personal, recomendó que este tipo de charlas y otras de motivación personal se le brinde al personal de enfermería, como a los Directivos Administrativos, Técnicos. Al momento dicha Institución cuenta con la Unidad de Seguridad Laboral, conformada por una coordinadora y el apoyo de la oficina de Talento Humano. Es responsable de mejorar, el medio ambiente laboral y las relaciones interpersonales, para que el usuario y sus familiares sean los que obtenga un mejor trato y cuidado.

A través del Estado Ecuatoriano hace ya más de una década, se da inicio a través del Ministerio de Salud, la creación de políticas, marco jurídico e instrumentos legales, técnicos y metodológicos de promoción de la salud, con miras a mejorar los factores determinantes de la Salud y a reducir inequidades en las poblaciones más vulnerables. Se han generado y se están aplicando modelos de atención de salud y prestación de servicios acorde con estas nuevas concepciones, uno de estos constituyen espacios saludables, creación de ambientes favorables, programa regional de estilos de vida saludables y salud mental.

Actualmente existe el Ministerio del Buen Vivir, es el encargado de realizar la reglamentación y programas que ayuden a las personas, a convivir de una manera tal que no se estrese sea en lo familiar, laboral, social, para mejorar la calidad de vida. Plan Nacional 2013-2017. Que es el buen vivir: EL Buen Vivir es un principio constitucional basado en el 'Sumak Kawsay', que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. En concreto el Buen Vivir es: "La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas. (Yantalima, 2015)

El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades

colectivas y cada uno -visto como un ser humano universal y particular a la vez- valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a un otro). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013. (Educacion, 2008). (Yantalima, 2015)

Estas nuevas concepciones no tendrían resultados si el personal de salud, sobre todo el de las Enfermeras/os, no se concientizan que la salud es lo primordial por lo tanto debe asumir la responsabilidad de preservar o mejorar su salud, bienestar y seguridad.

2.2 MARCO METODOLÒGICO

Para esta investigación se utilizará la metodología cualitativa, tradicionalmente conocida como estudio de caso; porque se irá directamente a observar a los sujetos en estudio y se les realizará una encuesta en forma de entrevista para obtener la información deseada. El tipo de investigación es de observación – participativa, que se llevará a cabo según la clasificación de Fraenkel y Wallen (1996), a los Profesionales de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2. Entonces que es un estudio de caso: “el estudio de caso es la descripción de una situación en la que se pone de relieve que “alguien o “algunas personas” tienen que decidir o actuar, lo que implica también una decisión y para cambiar en todo o en parte o incluso, mantener la situación que se describe”. (Serrano, 2016)

Asimismo se complementa según el período y secuencia en un estudio transversal, porque serán estudiadas en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo, específico en que se realiza la entrevista.

Actualmente el Hospital cuenta con personal Civil y Policial, tanto administrativamente como técnico, el Departamento de Enfermería, está

conformado por 110 Licenciadas en Enfermería y 57 Auxiliares de Enfermería, que laboran en turnos rotativos, de 6 y 12 horas respectivamente.

Muchas de Ellas/os por la situación económica, tienen que trabajar en dos Hospitales, por lo que su labor se desenvuelve en un ambiente estresante, más forzado por el tiempo prolongado que pasan de pie, más presión de los jefes y responsabilidades, teniendo menos tiempo para el descanso y la recreación, y una persona sin el debido descanso puede volverse algo lenta en su desenvolvimiento y con malas relaciones interpersonales entre el equipo de salud y los pacientes.

El total de Profesionales encuestados en este estudio de caso es de 30 Profesionales de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.

Para continuar con el desarrollo del estudio de caso, es importante conocer el entorno familiar en que se desenvuelve los Profesionales de Enfermería, si tiene esposo/a, hijos, con cuantas personas convive, si disfrutan y se recrean en sus días libres entre otros datos. Para una mejor comprensión del desarrollo del estudio de caso se estudiara algunos conceptos como: salud, salud familiar, y algunos factores externos que puedan inducir a padecer el síndrome de burnout, como son violencia intrafamiliar, alcoholismo, drogadicción, sedentarismo, ejercicios, familia y otros.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones sino que va más allá de eso. En otras palabras, la idea de salud puede ser explicada como el grado de eficiencia del metabolismo y las funciones de un ser vivo a escala micro (celular) y macro (social). (Definición DE , 2008) .

2.2.1. CATEGORIAS

Salud familiar: “es un proceso único e irreplicable que no se caracteriza por la suma de los problemas de salud individual de sus miembros, tiene un origen multicausal donde intervienen factores socioeconómicos, sociopsicológicos, socioculturales, del funcionamiento familiar y de la propia salud individual de los miembros. Se encuentra en continua transformación, donde juegan un papel fundamental los recursos protectores de la familia. Otro aspecto importante es el laboral, en qué medio desarrolla sus actividades profesionales, si es el adecuado, se encuentra iluminado, fresco, cómodo, seguro, si brinda atención al número de pacientes según la O. M. S.

La salud Laboral es el concepto básico relacionado con las condiciones de trabajo y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo de bienestar físico, emocional y psíquico del trabajador. (Conceptos DE , 2010). Entendiéndose como bienestar físico, el correcto funcionamiento de sus órganos y funciones, el cuerpo funciona de manera correcta, teniendo la capacidad física para responder a cualquier adversidad, sea del tipo que fuese. La parte emocional en cambio es cuando un individuo se siente bien al expresar sus emociones de forma correcta y apropiada, sin reprimirlas; así disfrutan más de la vida porque poseen la habilidad de resolver los conflictos y tensiones del día a día.

La parte mental se manifiesta a través de algunas habilidades como de aprender y capacidad intelectual; procesar información y actuar conforme a ella, diferenciar entre valores y creencias, tomar decisiones bien analizadas y ponerlas en práctica; tener la capacidad de aceptar nuevas ideas. La parte social que ayuda mucho en este estudio de caso, se dificulta en tener un solo concepto puesto que se trata de las relaciones que una persona sostiene en cada aspecto de su vida diaria.

La categoría de la salud mental, es un factor que tiene que ver mucho con el actuar diario del personal de enfermería, laboran o se desenvuelve bajo presión, tienen que asimilar y resolver problemas de diferente tipo, tener la capacidad para aceptar nuevas condiciones laborales o reglamentación, trata con usuarios o

pacientes que tienen sus propios problemas; es una carga emocional fuerte no solo en el trabajo, con los compañeros, en el hogar con sus familiares, con el entorno social con sus vecinos etc.

Debiendo tener conocimiento de la manera cómo manejar todas estas emociones para evitar padecer o ser una persona quemada o con el síndrome de burnout. La O.M.S., la define a la salud mental como “la capacidad para mantener relaciones armoniosas con los demás, satisfacer necesidades instintivas potencialmente en conflicto sin lesionar a los demás y ser capaz de participar en las modificaciones positivas del ambiente físico y social”. (blogspot, 2007). En la definición anterior se menciona al aspecto social, se define a la salud social: Como la habilidad de interaccionar bien con la gente y el medio ambiente, habiendo satisfecho las relaciones interpersonales.

2.2.2. DIMENSIONES

El estudio de caso sobre el estrés laboral y más específicamente el síndrome de burnout, se trata de la salud del individuo, se describirá a continuación algunos hábitos perjudiciales, que no son más que actividades que se realizan con consecuencias nocivas para la salud, que de una u otra manera serían responsables del síndrome del quemado, sino se los maneja adecuadamente: la más predominantes son el sedentarismo, que no es más que la falta de ejercicio o actividad física, debido al alto número de horas dedicadas al trabajo y luego a la televisión o redes sociales, por lo que existe poca comunicación directa entre los seres humanos, aumentando el índice de masa corporal, colesterol, estrés, aislamiento involuntario, etc.

Produce malestar físico la postura que se adquiere al realizar las actividades cotidianas, sean del hogar, en el trabajo, la presencia del dolor o la incomodidad hace que el individuo se irrite o deprima; otro aspecto perjudicial de manera más rápida y grave son las drogas a la cual se le agrega el grado de adicción que provocan, creando crisis social, personal, con perjuicio económico tanto personal como familiar, aunque son de forma legal se adjuntaría también el alcohol y el

tabaco, el primero provoca daños cerebrales y de algunos órganos como el hígado, las relaciones interpersonales con la familia, compañeros de trabajo, el tabaco en cambio daña directamente los pulmones disminuyendo la capacidad pulmonar, provocando enfermedades respiratorias, aumentando el riesgo de infartos y teniendo menos resistencia física para los ejercicios.

Se verá algunos aspectos beneficiosos para la salud, que todas las personas deberían adquirir y poner en práctica en su vida diaria, para tener un buen funcionamiento físico del cuerpo debe haber una dieta equilibrada, consumir todos los grupos de alimentos, que constan en la pirámide alimenticia, sin excesos, lo necesario para el correcto funcionamiento orgánico, que depende del sexo, la edad, actividad física, realizar alguna actividad física, de forma moderada y con regularidad, la que más le guste, se adapta a su condición o tiempo, podría ser: caminar, trotar, asistir a un gimnasio, bailo terapia, natación entre otros.

Ayudaría a mantener una condición física óptima y manejar de cierta manera el estrés, y evitar el síndrome de burnout. Para el manejo del estrés existen varias técnicas, yoga, meditación, hipnosis, etc. Además de dejar el tabaco, alcohol y las drogas. Adquiriendo así un mejor estilo de vida, que no es más que el conjunto de comportamientos aptitudes que desarrolla la persona, puede ser de origen nocivo o saludable. En la parte social se podría ser menos críticos con los demás, aprender estrategias de convivencias, a comunicarse con eficiencia, adaptarse a los problemas de la vida, dar más afectos a otros, realizar sus creencias religiosas; para mantener un bienestar espiritual, que de hecho, es uno de los más importantes, es la base para que los demás áreas puedan funcionar adecuadamente, porque la persona desarrolla una doctrina que implica una fuerza de unión con un ser supremo.

Para algunos, dicha fuerza será la naturaleza, para otros las leyes científicas y para los creyentes la fuerza divina de Dios. El bienestar espiritual de cada persona representa la habilidad que posea para descubrir y articular el propósito de la vida, es aprender, como experimentar el amor, el gozo, la paz y sentido de logro, la autorrealización. Las personas con un óptimo bienestar espiritual, intentan

ayudar a otros para que alcancen su potencial máximo. Es decir, las relaciones con los seres vivientes, la función de una dirección espiritual en la vida de cada individuo, la naturaleza del comportamiento humano y la disposición y complacencia para servir a otros.

2.2.3. INSTRUMENTOS

Para la obtención de la información en el estudio de caso, utilizaremos cuestionarios para la entrevista a los Profesionales de Enfermería Policial del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2. Dichos cuestionarios son el test de Salud Total de Langner – Amiel. Escala Sintomática del Estrés E.S.E- De Seppo Aro. Niveles de Bournout Maslach y Jackson. Versión Román, 2000. El Test Psicométrico, que se realiza como ayuda para la recolección de otros datos necesarios. El primero ayudará para conocer la escala del estrés, y el segundo los niveles del síndrome de burnout. Con los resultados del tercer cuestionario se obtendrán datos que nos ayuden a conocer algunas de las dimensiones que inducen al síndrome de burnout.

Además de la observación directa con la finalidad de conocer si la respuesta en la entrevista concuerda con lo que se observa, primero se obtendrá el permiso del Profesional entrevistado y luego la importancia en conocer si está o no enfermo; para prevenir si no lo está, para corregir si tiene leve el síndrome o para solicitar y aceptar la ayuda de un profesional que le brinde la herramientas necesarias para salir del síndrome del profesional quemado.

2.2.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Actualmente el Hospital Docente de la Policía Guayaquil N.- 2 se encuentra conformado por personal civil y policial tanto administrativo como técnico, es una Institución jerarquizada, de especialidades, trauma y cirugía general, brinda atención a los policías y sus familiares. El departamento de Enfermería se encuentra conformado por 110 Licenciadas en Enfermería y 57 Auxiliares de

Enfermería, de las cuales, una es la coordinadora general, y ocho coordinadoras en las diferentes áreas, laborando en turnos de ocho horas diarias, para brindar al usuario o paciente una atención de calidad, calidez, ágil, eficiente y oportuna.

2.2.5. GESTIÓN DE DATOS

Uno de los cuestionarios que se aplicó es La Escala Sintomática del Estrés (ESE), su autor es Seppo Aro, en el año 1980, está compuesta de 18 ítems, en donde se trata de recolectar los trastornos psicosomáticos que ha sufrido un individuo en el último año, los síntomas son muy parecidos a los que se tiene, en la mujer en su periodo menstrual o posterior a la ingesta de alcohol, se solicita no responda si al momento de la encuesta los presenta. . La prueba presenta cuatro posibilidades de respuesta: raramente o nunca (0 puntos), algunas veces (1 punto), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3 puntos). La prueba se califica e interpreta con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem. Si el resultado es mayor que 18, estamos en presencia de una persona presumiblemente afectada por el estrés. (bvscuba, 2008)

Para conocer los niveles del síndrome de burnout, que es específicamente este estudio de caso, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory del año 1986 (MBI), que es el más utilizado pues reporta un 90% de fiabilidad, conformado de 22 ítems de manera de afirmaciones, en donde expresan los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, y el objetivo es medir si existe desgaste. Mide tres aspectos o subescalas del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. (Javier MiravalleS, 2015)

Si el resultado es por debajo de 34 se considera baja la puntuación, altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. La escala se presenta según los siguientes rangos: 0 = nunca; 1 = pocas veces al año o menos; 2 = una vez al mes o menos; 3 = unas pocas veces al mes o menos; 4= una vez a la semana; 5 = pocas veces a la semana; 6 = Todos los días. El test pretende

medir la frecuencia y la intensidad con la que padece el síndrome de burnout. (Javier Miravalles, 2015)

El Test Psicométrico permite conocer o definir el nivel de relación interpersonal que existe entre los individuos de un grupo determinado, en este caso específico el Personal de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional G-2. Es aplicable a todo tipo de profesión o no, lo básico es garantizar al encuestado la confiabilidad y ganarse la confianza del mismo, para que las respuestas sean veraces. Está compuesto de preguntas directas, para obtener la información deseada. Este test fue elaborado por el psicoterapeuta Jacob Levy Moreno.

2.2.6. CRITERIOS ÈTICOS

El estudio de caso está directamente relacionado con las personas, por lo tanto se debe tomar en cuenta el aspecto ético, en medio del cual se desenvuelven los Seres Humanos. Que es la ética: Ética es una rama de la filosofía dedicada a las cuestiones morales. La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y este del griego antiguo *ἠθικός* (*êthicos*), derivada de *êthos*, que significa 'carácter' o 'perteneciente al carácter'. Referida al ámbito laboral, se habla de ética profesional y que puede aparecer recogida en los códigos deontológicos que regulan una actividad profesional. La deontología forma parte de lo que se conoce como ética normativa y presenta una serie de principios y reglas de cumplimiento obligatorio. (www.significados, 2013).

Otro significado de ética: “Es una ciencia normativa por la cual se conoce las reglas que han de aplicarse a la conducta humana, de acuerdo a la naturaleza del hombre, en la relación a sus fines, reglas que fundamentan la obligación moral, entendiendo como conducta humana, los actos humanos conscientes y libres, que son los que se entiende como tales, diferenciándose de otros actos humanos” (www.significados, 2013).

La ética profesional es “el conjunto de normas de carácter ético aplicadas en el desarrollo de una actividad laboral. La ética puede aparecer reflejada en códigos deontológicos o códigos profesionales a través de una serie de principios y valores contenidos en postulados en forma de decálogo o documentos de mayor extensión”. (www.significados, 2013). Entonces la ética profesional delimita las pautas de conducta, para desarrollar las actividades dentro de un marco ético; para evitar que existan conflictos entre las actividades de la profesión y la ética personal o de conciencia. Tomando en cuenta los valores universales que goza cada individuo y centrándolos en el entorno laboral.

La ética profesional de enfermería, “estudia los motivos de las conductas en la práctica de la carrera escogida y el profesionalismo de la misma, además de los compendios que sistematizan determinados comportamientos, las estimulaciones, las valoraciones del ejercicio competitivo, las variantes y los cambios que se dan mediante el tiempo”. (scribd, 2010). Esto se basa en las normas para la prestación de servicio a la sociedad y son las normas jurídicas, normas morales y normas de trato social.

El código Deontológico de Enfermería se lo puede considerar como la composición de parámetros, retribuciones, leyes morales y éticas que tiene que conocer el especialista de enfermería y desempeñarlo en la práctica del día a día; debido a que frecuentan la interrelación del profesional de enfermería y el paciente de la misma; del profesional de enfermería y la aplicación de la especialidad; del profesional de enfermería y la comunidad en general; del profesional de enfermería y sus compañeros de profesión; del profesional de enfermería y la institución a la cual pertenece. (scribd, 2010)

La Ética se podría decir que tiene como objeto estudiar la experiencia que adquiere el hombre para distinguir el bien del mal, a través de la conducta humana y de lo que el ser humano debe hacer, se relaciona con otras materias como las ciencias sociales y humanas, por lo tanto es una ciencia práctica y normativa, para la vida del ser humano que debe poner en práctica diariamente, en pocas palabras, asimila el comportamiento humano, sus aspectos y la valoración de determinadas

conductas. De la misma forma establece que es lo adecuado y lo inadecuado, ya que se encarga de un ideal, no en relación a las acciones humanas, sino con lo que debe ser. (scribd, 2010)

La Enfermera/o en su profesión no sólo pone en práctica su destreza y conocimientos, sino sus sentimientos, por ser una persona y profesión de convivencia, por lo tanto se podría decir que al ejercer su profesión Ella se frustraría si lo hace sólo por un sueldo o técnicamente y no habría ese sentimiento de realización como persona y profesional, ni en el presente, ni futuro, ni en relación con Dios y los demás. El paciente tampoco es sólo un objeto de estudio o de cuidado es un ser con inteligencia, sentimientos, que tiene relaciones familiares y sociales, con Dios, con obligaciones y derechos que cumplir y exigir. La Enfermera/o nunca deberá olvidar que está obligada a prepararse continuamente, actualizarse y desarrollarse, puesto que tiene en sus manos el don más preciado del ser humano: la vida.

2.2.7. RESULTADOS

Luego de cumplir con la recolección de los datos a través de los cuestionarios , uno para la Escala Sintomática del Estrés y el otro cuestionario MBI, se obtuvo los siguientes resultados que a continuación se detallan:

Aplicando la escala sintomática del estrés se evidenció que el 10% de los Profesionales de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.-2, encuestados padecen de estrés laboral. El 90% se presentan en un estado normal.

ESCALA SINTOMÀTICA DEL ESTRÉS

E.S.E de Seppo Aro

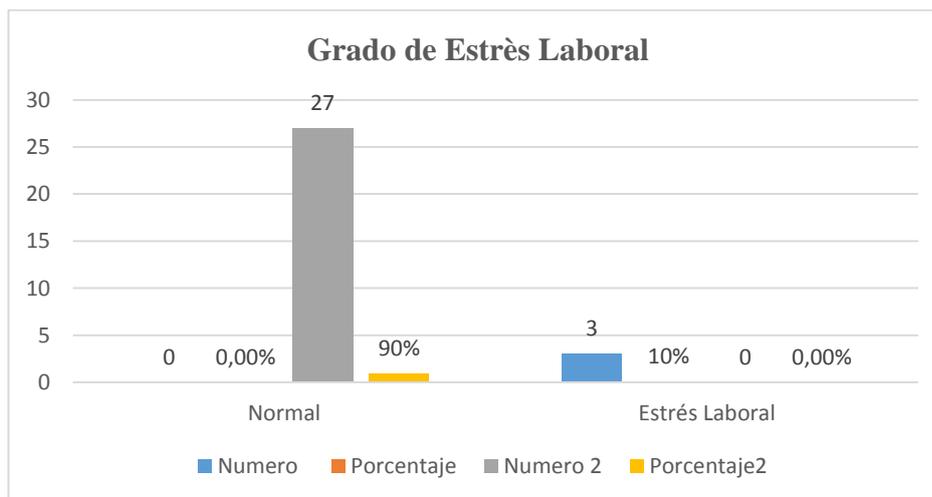
DISTRIBUCIÒN DEL ESTRÉS

Tabla 1: Grado de Estrés Laboral

ESCALA				
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
NORMAL	0	0,00%	27	90%
ESTRÉS LABORAL	3	10%	0	0,00%
TOTAL	3	10%	27	90%

**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

Figura 1: Grado de Estrés Laboral



**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

En los datos anteriormente graficados se puede deducir que el 90% (27 casos), no padecen de estrés laboral; solo un 10% (3 casos) sufren de cierto grado de estrés. Por lo que la atención que brinde al usuario es la adecuada. Los resultados guardan relación con los datos del test psicométrico.

EVALUACIÓN NIVELES DE BURNOUT

MBI. Niveles de Burnout, Maslach y Jackson. Versión Romàn 2000.

Para mejor entendimiento del análisis del siguiente cuestionario se conocerá cuáles son los valores para los diferentes niveles es así:

AE = Agotamiento Emocional: si el puntaje es de 27 el nivel es alto; si va de 19 – 26 es medio y menor de 19 es bajo.

DP = Despersonalización: puntaje 10 o más es alto nivel; 6 – 9 es medio y menos de 6 es baja la despersonalización.

RP = Repersonalización o realización personal, este es todo lo contrario a lo anterior; de 0 – 30 puntos es bajo el nivel, 34 – 39 intermedio; 40 a logrado la realización personal, es como se siente.

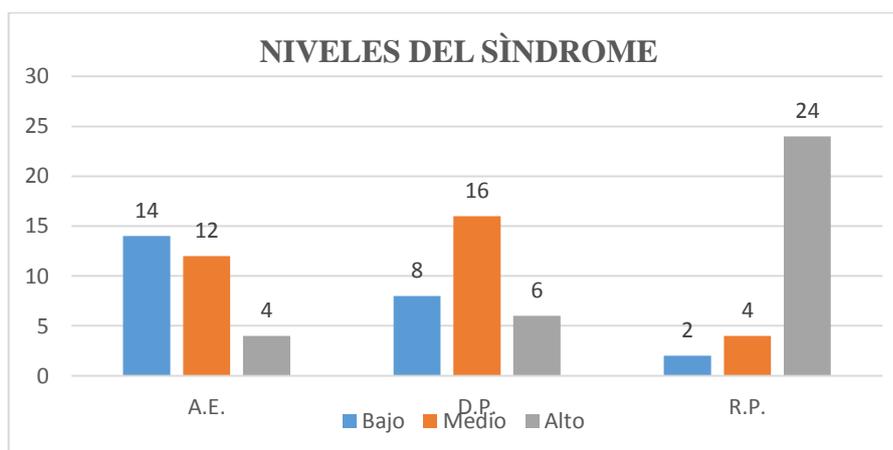
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE BURNOUT

Tabla 2: Niveles del síndrome

VARIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
A.E.	14	12	4	30
D.P.	8	16	6	30
R.P.	2	4	24	30

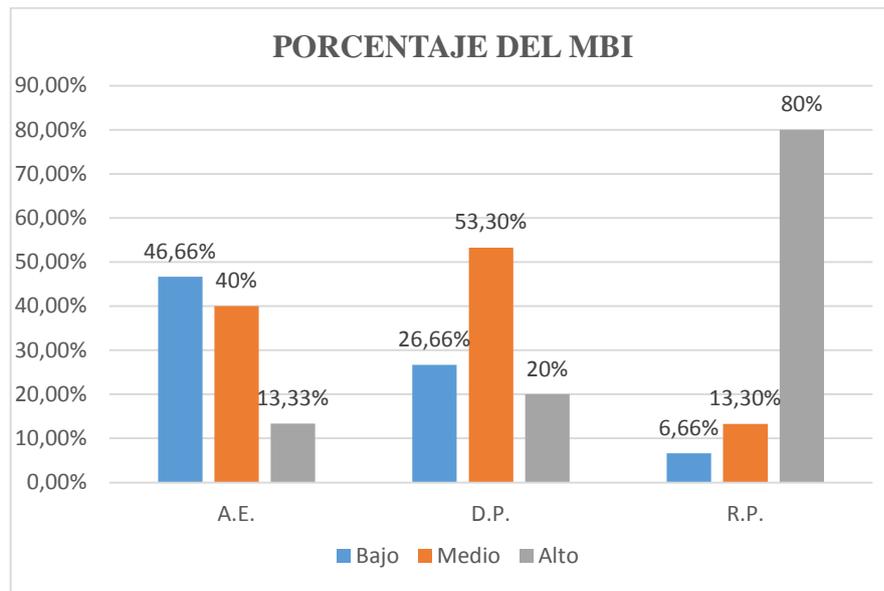
Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.

Figura 2: Niveles del síndrome



Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.

Figura 3: Porcentaje del MBI



**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

Los resultados que se obtuvo en la encuesta, el personal de enfermería del HDPNG-2, es positiva, debido a que en su gran mayoría se encuentran con un alto nivel de realización personal 80% (30 casos). Se evidencia un porcentaje peligroso en aumento de la despersonalización un 53,33% (30 casos), y un 13,33% en el nivel de agotamiento emocional.

3 SOLUCIÓN PROPUESTA

3.1 INTRODUCCION

Los Profesionales de la Salud cada día se ven más presionados por el tipo de trabajo que llevan y es de tratar o atender a terceras personas, sobre todo los Profesionales de la Salud del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2, Institución jerarquizada, por lo que atender a los Policías, los familiares de los mismos y al sector público en general, podría ser estresante, sumar a esto las obligaciones personales, como miembro de una familia, de un hogar establecidos, donde cumple también un papel importante, sino cuentan con un estilo de vida saludable y técnicas para aliviar el estrés laboral pronto estará presentando los primeros síntomas del Profesional Quemado.

Con estos antecedentes y los resultados encontrados en las encuestas de tipo entrevista, se debe presentar un Programa Educativo para los Profesionales de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2, de la manera cómo manejar el estrés. Los beneficiados directos serán los usuarios, que recibirán una mejor atención y cuidado. Existen diferentes maneras de manejar el estrés, diferente autores que han escrito sobre el tema, pero coinciden las más utilizadas son: Técnicas de relajamiento, respiración, auto hipnosis, detención del pensamiento, afrontamiento de problemas, rechazo de ideas absurdas, sobre relaciones interpersonales.

. Las técnicas a utilizar depende del grado de aceptación que tenga la persona para asimilar y resolver los problemas; no todas las personas tienen la misma capacidad, un problema que para una persona es algo que lo deja pasar o sabe que lo resuelve sin cambios de carácter; puede ser que para otra sea imposible resolver.

El método o la técnica que escoja cada individuo dependerá de su personalidad, tiempo, estatus, o simplemente la necesidad de mejorar su estilo de

vida, a través de talleres, seminario, recreación, que utilice, debe de ir acompañado de una vida espiritual, muy bien fundamentada, porque el ser humano es un ser bio-sico-social también es religioso.

3.1.1. IDENTIFICACIÓN

Programa Educativo para el manejo del estrés laboral de las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.

3.1.2. JUSTIFICACIÓN

Con los resultados obtenidos se conoce el grado de estrés que presentan las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2; que fuè baja, solo un 10%, de los 30 casos que se aplicó el cuestionario. En cambio que el síndrome de burnuot está iniciando en su segundo nivel que es la despersonalización, donde se evidencia el distanciamiento y grado de frialdad con su entorno laboral.

Al momento el Hospital cuenta con una Unidad de Seguridad Laboral y el Departamento de Psicología, base fundamental para la orientación, y evitar objetivamente que los Profesionales de Enfermería presenten el síndrome del profesional quemado. Para lograr este objetivo se presentan pautas para manejar el estrés laboral, si no se resuelve a tiempo se vuelve una patología, enfermando a veces y quizás siempre sin que la personal se dé cuenta.

3.1.3. POBLACIÓN BENEFICIARIA

Son todos aquellos que se encuentran a su alrededor que reciben el aspecto negativo de la persona que lo padece, en este caso específico los usuarios que acuden a la Institución ante referida; que son Miembros de la Policía Nacional y sus familiares. Debido al corto tiempo en que se realiza un estudio de caso; no se desarrolla el programa educativo; pero se da algunas pautas para el manejo del estrés.

3.2 DESARROLLO DEL PROGRAMA

3.2.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Programa Educativo sobre técnicas para manejar el estrés, para las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.

3.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Efectuar un diagnóstico sobre el conocimiento y prácticas de técnicas para evitar el estrés que tengan las Enfermeras/os del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.
- Examinar los datos obtenidos en las encuestas para elaborar el programa.
- Elaborar el Programa Educativo.
- Estimular al Personal de Enfermería para que participen en el Programa Educativo.
- Evaluar y observar cuales de las técnicas para manejar el estrés, aplicara en su vida diaria.

3.2.3. RESULTADOS ESPERADOS

Al aplicar estas y otras técnicas, asistir a talleres, programar días de relax, etc., ayudan para que el personal no caiga en el estrés laboral, y brinden una inadecuada atención al usuario; los beneficiarios son todos el paciente, los directivos, la imagen de la institución y sobre todo la misma persona; puesto que lleva una vida equilibrada, tranquila, sin padecer de tensión, ansiedad, mal humor y otras emociones.

3.2.4. INDICADORES

- El 90% del cumplimiento del Programa Educativo.
- Asistencia del 100% del Personal de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.
- Mejorar el manejo del estrés y evitar que se enferme.

3.2.5. FUENTES VERIFICADORAS

- Monitoreo constante del Programa Educativo.
- Observación al Personal de Enfermería del Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.- 2.
- Encuesta de satisfacción al usuario.

3.2.6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- Efectuar el diagnóstico de conocimiento sobre técnicas de cómo manejar el estrés.
- Examinar cuidadosamente los datos obtenidos.
- Elaborar el Programa Educativo.
- Estimular al Personal de Enfermería para que asista al desarrollo del Programa.
- Monitorear y evaluar el Programa Educativo y realizar ajuste si fuese necesario.

3.3 VIABILIDAD DEL PROGRAMA

3.3.1. FACTORES SOCIOCULTURALES

El Personal de Enfermería y al resto de Profesionales que laboran en el Hospital Docente de la Policía Nacional, les serviría el Programa Educativo para manejar el estrés diario que se presenta.

3.3.2. FACTORES SOCIOPOLITICOS

El Director Administrativo, Técnico y Talen Humano brindaran las facilidades para que el programa se lleve a cabo.

3.3.3. FACTORES TECNICOS

Mejorar la atención al usuario, enseñándole al personal profesional como manejar el estrés.

3.3.4. VIABILIDAD ECONÒMICA

Se llevara a cabo con fondos institucionales y personales.

3.3.5. IMPACTO

- Tener un personal de enfermería con un mínimo nivel de estrés.
- Que el usuario se encuentre satisfecho por la atención recibida.
- Que la imagen institucional crezca.

3.3.6. SOSTENIBILIDAD

A través de la Coordinación de Enfermería, lo adjunte al programa anual de capacitación para el Personal de Enfermería.

3.3.7. FACTORES DE RIESGOS

Que no exista una adecuada coordinación con las horas laborables, para que asista el Personal de Enfermería al desarrollo del Programa Educativo.

3.4 EVALUACION Y SEGUIMIENTO PREVISTO

Registrar la asistencia de los Profesionales de Enfermería, aplicarse un test de conocimiento y aplicar encuestas al usuario de satisfacción.

3.5 PLAN DE DIFUSION DEL PROGRAMA

Seleccionar las técnicas del manejo del estrés a difundir, y realizar el cronograma a seguir, para su respectivo permiso a los directivos.

3.6 CRONOGRAMA

Elaborar con la Coordinación de Enfermería, Talento Humano y la Unidad de Seguridad Laboral del HDPNG-2.

CONCLUSIONES

Al terminar de analizar los datos que se obtuvo con la ayuda de la aplicación de los cuestionarios, se concluye:

- El grado de estrés, que se tabula según la Escala Sintomática del Estrés, es bajo según los resultados encontrados, al aplicar los cuestionarios, al personal de Enfermería del HDPNG-2.
- El grado de relaciones interpersonales son buenas entre compañeras, existiendo un adecuado ambiente laboral, de colaboración, respeto entre ellas.
- La comunicación que mantienen, entre colegas, en el desenvolvimiento de las actividades, son muy asertivas formando así un grupo homogéneo.
- El individuo al encontrarse con alto grado de estrés, por tiempo prolongado, (no se presenta igual en toda persona), se encamina a enfermarse con el síndrome del quemado.
- Se evidencia un aumento en la subescala de despersonalización, del cuestionario M.B.I., en el futuro se formara un grupo de profesionales distantes, con frialdad ante el dolor humano y sus colegas.
- Al ser el grupo en estudio joven fluctúan pasado los 20 y no pasan los 35 años de edad, no están propensos a enfermarse.
- Se demostró que existe un alto porcentaje de Profesionales que se encuentran totalmente realizados en el ámbito laboral, familiar y consigo mismo.
- Referente a la subescala de agotamiento emocional, el 46,66% presenta bajo nivel, quiere decir no existe problemas, ni frustración en su trabajo.
- Se concluye que se debería dar a conocer los resultados a los directivos, para que inicien un programa, para evitar que sus Profesionales se enfermen.
- Los Profesionales de Enfermería del HDPNG_2, son un grupo que se encuentran entre los grupos de edades jóvenes; con un ambiente de respeto, colaboración, comunicación, encontrándose satisfecho en sus labores.

RECOMENDACIONES

- A los Directivos que a través del Área de Docencia, en coordinación con Talento Humano, Psicología y Unidad de Seguridad, elabore un plan de prevención del Estrés. Al momento los Profesionales aun no lo presenta, en un porcentaje mayor.
- Brindar incentivos personales, que podrían ser algún tipo de reconocimiento a la labor diaria.
- Realizar el estudio respectivo, al 10% que padece de estrés, conocer con exactitud, los factores que desencadenan dicha patología y corregirlos.
- Tomar muy en cuenta ese 53,33%, que al momento ya evidencia el nivel de despersonalización. Para evitar que caigan en el Profesional totalmente quemado.
- El grupo de Profesionales continúen con sus dinámicas de compañerismo, respeto, comunicación, y estrategias de relax.
- Que formen un grupo para realizar técnicas, métodos o dinámicas que le ayuden a manejar el estrés.
- Asistir a talleres sobre auto hipnosis del estrés.
- Se recomienda realizar un estudio cuantitativo, para comparar con lo que se observa y escucha; porque existen quejas de los usuarios y sus familiares.
- Se sugiere que se realice un estudio más amplio de esta patología a los demás miembros que conforman el Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N.-2. De esta manera se obtendría resultados globales de los Profesionales y no Profesionales que allí laboran, y se podría corregir a tiempo. Evitando tener Profesionales quemados, que no brinda una adecuada atención al usuario.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de cesfamcaren.over-blog.es/article-que-es-la-salud-familiar-70531580
- asociacionestres.com.ar. (s.f.). *ESTRÉS*. Obtenido de Asociación Argentina para el Estudio y Prevención del Estrés: Recuperado de <http://www.asociacionestres.com.ar/estres/3.html>
- blogspot. (5 de Marzo de 2007). *Immunological*. Obtenido de Immunological: <http://immunological.blogspot.com/2007/03/bien-ser-bien-estar-bien-hacer.html>
- bvscuba. (6 de Abril de 2008). *Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado* . Obtenido de Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado : http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst05108.html
- Caceres, K. (02 de octubre de 2012). *katiuska21.blogspot*. Obtenido de [katiuska21.blogspot](http://katiuska21.blogspot.com/2012/10/que-causa-el-estres-segun-jean-benjamin.html): <http://katiuska21.blogspot.com/2012/10/que-causa-el-estres-segun-jean-benjamin.html>
- Caicho, I. O. (2010). *Incidencia del Síndrome de Burnout y su relación directa con la calidad de atención en profesionales de enfermería del hospital de niño Icaza de Bustamante*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- cegesti.org. (11 de Agosto de 2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- clubensayos. (29 de Junio de 2013). *ENSAYO DEL ESTRES*. Obtenido de ENSAYO DEL ESTRES: <https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/ENSAYO-DEL-ESTRES/885369.html>
- codienfedeca.blogspot.com. (7 de Febrero de 2015). *Código de ética, deontología y decálogo de enfermería*. Obtenido de Recuperado de <http://codienfedeca.blogspot.com/>
- Conceptos DE* . (9 de Agosto de 2010). Obtenido de Conceptos DE : <https://conceptosdesalud.wordpress.com/2010/08/09/salud-laboral/>
- Definición DE* . (2008). Obtenido de Definición DE : <http://definicion.de/salud/>
- Educacion, M. d. (2008). *educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir*. Obtenido de educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir.
- Empresalud. (12 de Enero de 2015). *México: El estrés laboral*. Obtenido de México: El estrés laboral: <http://www.empresalud.com.ar/mexico-el-estres-laboral/>

- estreslaboral.info*. (14 de Noviembre de 2015). Obtenido de *estreslaboral.info*:
<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- estreslaboral.info*. (14 de Noviembre de 2015). Obtenido de *estreslaboral.info*:
<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- issuu.com. (2011). *Tríptico Plan Tierras*. Obtenido de Recuperado de
https://issuu.com/magapec/docs/triptico_mar2011_plantierras
- Javier MiravalleS. (27 de Diciembre de 2015). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:
<https://es.scribd.com/doc/294107751/Cuestionario-de-Maslach-Burnout-Inventory>
- Pizzurno, L. P. (diciembre de 2009). . Obtenido de Biblioteca virtual NOBLE:
http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf
- Pizzurno, L. P. (diciembre de 2009). http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf. Obtenido de http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf: http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf
- prezi.com. (20 de Marzo de 2015). *EL PLAN DECENAL DE EDUCACIÓN Y EL BUEN VIVIR*. Obtenido de Recuperado de <https://prezi.com/qehqv1tvn1b7/el-plan-decenal-de-educacion-y-el-buen-vivir/>
- Quinto, A. T. (2016). *Estress Laboral en las Enfermeras dl HDPNG-2*. Guayaquil: San Miguel.
- Reynaldo, A. G. (s.f.). *www.monografias.com S.A*. Obtenido de *www.monografias.com S.A.*: [www.monografias.com/trabajo\(14\)](http://www.monografias.com/trabajo(14))
- rohuvi10.wordpress.com. (30 de Agosto de 2011). *TEST SINDROME BURNOUT*. Obtenido de Recuperado de <https://rohuvi10.wordpress.com/2011/08/30/test-sindrome-burnout/>
- scribd. (2 de Noviembre de 2010). *LA ETICA Y LA MORAL EN ENFERMERIA* . Obtenido de *LA ETICA Y LA MORAL EN ENFERMERIA* :
<https://es.scribd.com/doc/40719095/La-Etica-y-La-Moral-en-Enfermeria>
- Serrano, G. P. (enero de 2016). *www.cul.10-multa.com*. Obtenido de *www.cul.10-multa.com*: <http://cul.10-multa.com/buhgalteriya/2685/index.html>
- Tumbaco Quinto, C. A. (2016). *Stres Laboral en las Enfermeras del HDPNG-2*. Guayaquil: San Miguel.
- unidosxelbuenvivireuropa.org. (s.f.). *Bases de nuestro accionar, fundamentos y objetivos*. Obtenido de Recuperado de <http://www.unidosxelbuenvivireuropa.org/>
- web. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/etica/>:
<http://www.significados.com/etica/>

wikipedia. (10 de Marzo de 2016). *Estres*. Obtenido de Estrés:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>

www.significados. (2013). Obtenido de *www.significados*:
<http://www.significados.com/etica-profesional/>

Yantalima, M. A. (5 de febrero de 2015). *EL BUEN VIVIR*. Obtenido de EL BUEN
VIVIR: <http://marcosestrada99.blogspot.com/>

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- 1.- Síndrome de Burnout: estreslaboral.info. (14 de Noviembre de 2015).
Obtenido de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- 2.- blogspot. (5 de Marzo de 2007). Immunological. Obtenido de Immunological: <http://immunological.blogspot.com/2007/03/bien-ser-bien-estar-bien-hacer.html>
- 3.- bvscuba. (6 de Abril de 2008). Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymannn (LIPT) modificado .
Obtenido de Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymannn (LIPT) modificado :
http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst05108.html
- 4.- Definición. (2008). DEFINICIÓN DE SALUD. Obtenido de DEFINICIÓN DE SALUD: <http://definicion.de/salud/>
- 5.- clubensayos. (29 de Junio de 2013). ENSAYO DEL ESTRES. Obtenido de ENSAYODELESTRES:
https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/ENSAYO_DELESTRES/885369.html
- 6.- Definición. (2008). DEFINICIÓN DE SALUD. Obtenido de DEFINICIÓN DE SALUD: <http://definicion.de/salud/>
- 7.- Educacion, M. d. (2008). educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir. Obtenido de educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir.
- 8.- electronico, c. (s.f.). cesfamcaren.over-blog.es/article-que-es-la-salud-familiar-70531580. Obtenido de cesfamcaren.over-blog.es/article-que-es-la-salud-familiar-70531580
- 9.- Empresalud. (12 de Enero de 2015). Mexico: El estrés laboral. Obtenido de Mexico: El estrés laboral: <http://www.empresalud.com.ar/mexico-el-estres-laboral/>
- 10.- <http://www.significados.com/etica-profesional/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/etica-profesional/>.

- 11.- Investigacion, E. E.-M. (s.f.). sitio web. Obtenido de sitio web.
- 12.- Javier Miravalles. (27 de Diciembre de 2015). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory: <https://es.scribd.com/doc/294107751/Cuestionario-de-Maslach-Burnout-Inventory>
- 13.- Marcos Alejandro Estrada Yantalima. (5 de febrero de 2015). *EL BUEN VIVIR*. Obtenido de EL BUEN VIVIR: <http://marcosestrada99.blogspot.com/>
- 14.- Pizzurno, L. P. (diciembre de 2009). http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf. Obtenido de http://www.noble-arp.com/src/img_up/22022010.1.pdf.
- 15.- *Que es el estres laboral?* (14 de Noviembre de 2015). Obtenido de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- 16.- Reynaldo, A. G. (s.f.). [www.monografias.com/trabajo\(4\)](http://www.monografias.com/trabajo(4)). Obtenido de [www.monografias.com/trabajo\(4\)](http://www.monografias.com/trabajo(4)).
- 17.- wikipedia. (10 de Marzo de 2016). *Estres*. Obtenido de Estrés: <https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>
- 19.- wordpress. (9 de Agosto de 2010). *CONCEPTOS DE SALUD*. Obtenido de CONCEPTOS DE SALUD: <https://conceptosdesalud.wordpress.com/2010/08/09/salud-laboral/>
- 20.- <http://www.ecured.cu/index.php/Sociometr%C3%ADa>
- 21.- <http://www.cumbriabienestar.es/wp-content/uploads/2013/12/Bienestar-f%C3%ADsico-y-mental.jpg>
- 22.- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Test-Sociom%C3%A9trico/3396955.html>
- 23.- <https://es.wikipedia.org/wiki/Salud>
- 24.- bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst05108.html
- 25.- http://www.geosalud.com/salud-ocupacional/estres_laboral.htm
- 26.- www.monografias.com/trabajos21/etica-enfermeria/etica-enfermeria.shtml#eticaprofes#ixzz42qKHUVrZ
- 27.- [www.monografias.com/trabajo\(4\)](http://www.monografias.com/trabajo(4))
- 28.-
- 29.- katuska21.blogspot.com/.../que-causa-el-estres-segun-jean-benjamin.ht...
- 30.- <http://www.monografias.com/trabajos21/etica-enfermeria/etica-enfermeria.shtml#eticaprofes#ixzz42qKHUVrZ>

ANEXOS

1.- PERMISO DE OBTENCION DE DATOS



POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR HOSPITAL DOCENTE DE LA POLICIA NACIONAL GUAYAQUIL No.

ACTA DE CONSENTIMIENTO

En la ciudad de Guayaquil a los treces días del mes de abril del año dos mil dieciséis, se suscribe la presente acta entre la Sra. Lcda. Aracelly Tumbaco Quinto con C.I. 0907924757 y Srta. TCrnl. de Policía de E.M. Dra. Beatriz Miranda Gaybort SUBDIRECTORA TECNICA, en la cual autorizo a la Lcda. Aracelly Tumbaco Quinto, para que realice las encuestas al Personal que labora en el Hospital de la Policía Nacional Guayaquil No.2, con la finalidad de constatar si padecen o no de stress laboral, para la presentación de estudio de caso, cuyo tema es STRESS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HDPNG-2.

Dra. Beatriz Miranda Gaybort
TCrnl. de Policía de E.M. (SND)
**SUBDIRECTORA TECNICA
DEL HDPNG-2**



Lcda. Aracelly Tumbaco Quinto



2.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACION SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y MAS DATOS, DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HDPNG-2.

Edad.....

Sexo.....

Estado Civil.....

Hijos #.....

1.- Vive con usted:

- Madre.....

- Padre.....

- Suegros.....

- Otros.....

2.- Que nivel de importancia le daría usted a las relaciones interpersonales con sus colegas:

- Importantes.....

- Poco importantes.....

- Sin importancia.....

3.- Las relaciones interpersonales que sostiene con sus colegas es de:

- Compañerismo.....

- Amistad.....

- Las dos.....

4.- La comunicación entre ustedes es:

- Buena.....

- Regular.....

- Mala.....

5.- Comparten las responsabilidades extra entre compañeras:

- Siempre.....
- A veces.....
- Nunca.....

6.- Respetas Usted la diferencia de criterios y opiniones con las Colegas de trabajo:

- Siempre.....
- A veces.....
- Nunca.....

7.- Le consta a Usted que hay cooperación y colaboración en la realización de las actividades diarias:

- Siempre.....
- A veces.....
- Nunca.....

8.- Asiste a las invitaciones de tipo social y recreativa, que le realizan sus compañeras fuera de las horas de labor:

- Siempre.....
- A veces.....
- Nunca.....

9.- En los dos últimos años ha participado en algún seminario o taller sobre relaciones interpersonales:

- Si.....
- No.....

10.- La satisfacción laboral que tiene es:

- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....

ESCALA SINTOMÁTICA DEL ESTRÉS (ESE)

Nombre: _____ Fecha: _____
Profesión: _____ Edad: _____ Sexo: _____

¿HA PADECIDO ALGUNOS DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO? Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.

	Raramente o nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Acidez o ardor en el estómago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pérdida del apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deseos de vomitar o vómitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dolores abdominales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diarreas u orinar frecuentemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesadillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dolores de cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disminución del deseo sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mareos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temblor o sudoración en las manos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de energía o depresión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fatiga o debilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nerviosismo o ansiedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



EVALUACION NIVELES DE BURNOUT

Cuestionario MBI Niveles de Burnout, Maslach y Jackson. Versión 2000.

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que Usted ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente.

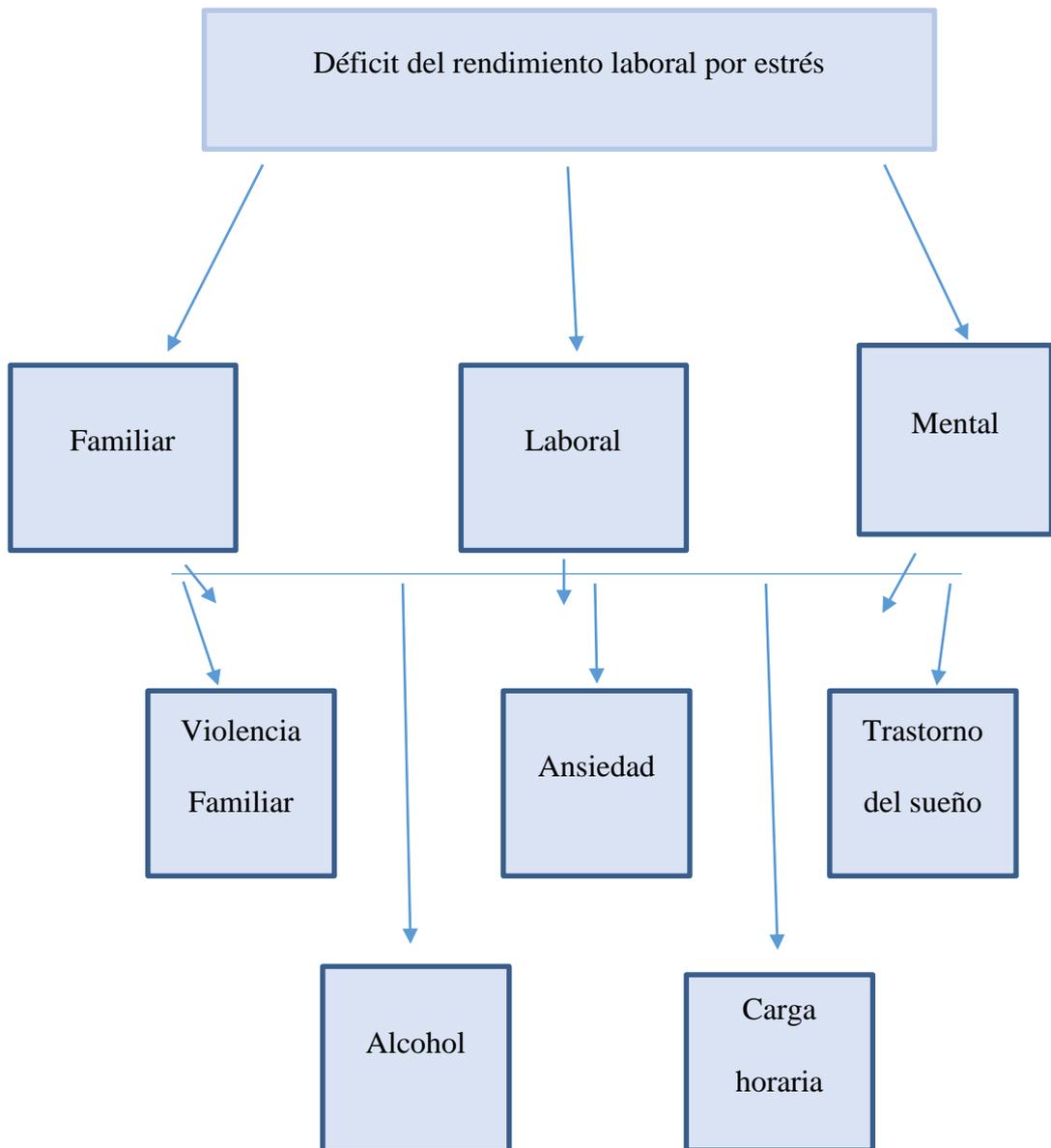
1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

1	Me siento emocionalmente agotada (o) por el trabajo	
2	Me siento agotada (o) al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigada (o) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Puedo entender fácilmente como sienten las personas que atiendo	
5	Siento que trato a algunas de las personas que atiendo como si fuesen objetos impersonales.	
6	Tratar con personas todo el día es tenso para mí.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas que atiendo.	
8	Me siento quemada (o) por el trabajo.	
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.	
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me endurece emocionalmente.	
12	Me siento con mucho vigor	
13	Me siento frustrada (o) en mi trabajo.	
14	Me siento que estoy trabajando demasiado.	
15	Me es indiferente, realmente, lo que sucede a algunas de las personas que atiendo	

16	Trabajar directamente con personas me produce mucho estrés.	
17	Me es fácil crear una atmosfera relajada con las personas que atiendo.	
18	Me siento estimulada (o) después de trabajar directamente con las personas que atiendo.	
19	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.	
20	Siento que ya no doy más.	
21	En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma.	
22	Siento que las personas que atiendo me echan la culpa de algunos de sus problemas.	

3.- ARBOL DE PROBLEMAS

Figura 4: Árbol de problemas



4.- CUADRO DEL CDIU

Tabla 3: Cuadro del CDIU

Categorías	Dimensiones	Instrumentos	Unidades de análisis
Familiar	Violencia Alcoholismo Sedentarismo Económico Miembros familiares	Encuesta. Cuestionario MBI y E.S.E. e De Seppo Aro	Enfermeras del HDPNG-2
Laboral	Horarios Sedentarismo Presión laboral Números de pacientes Área física	Encuesta	Enfermeras del HDPNG-2
Mental	Estrés Ansiedad Sind. Depresivo Trastorno el sueño Enojo	Encuesta	Enfermeras del HDPNG-2

5.- TABLA N.- 1

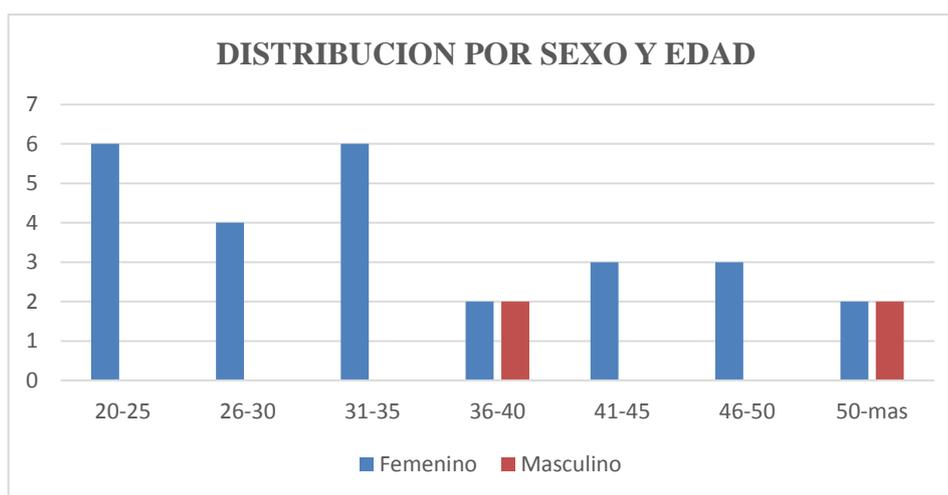
**DISTRIBUCIÓN DE LOS PROFESIONALES
POR EDAD Y SEXO EN EL HDPNG-2**

Tabla 4: Distribución por sexo y edad

EDAD/AÑOS	SEXO	
	MUJER	HOMBRE
20-25	6	0
26-30	4	0
31-35	6	0
36-40	2	2
41-45	3	0
46-50	3	0
51 Y MÁS	2	2
TOTAL	26	7

Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.

Figura 5: Distribución por sexo y edad



Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.

Se observa que los Profesionales encuestados en su mayoría son jóvenes adultos, fluctúan entre los 20 y 35 años; por lo que se sobrentiende no tiene más allá de diez años de experiencia; por lo que el grado de estrés sería mínimo. Existe una minoría de sexo masculino.

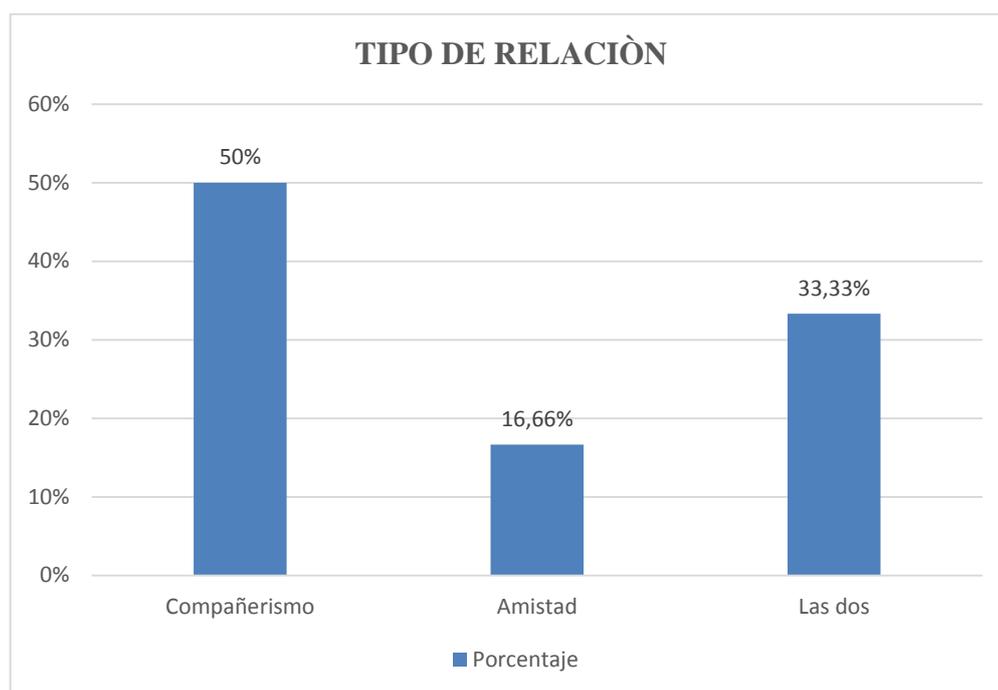
DISTRIBUCIÓN DE LOS PROFESIONALES POR TIPO DE RELACIÓN EN EL HDPNG-2

Tabla 5: Tipo de relación

TIPO RELACION	RESULTADO
COMPAÑERISMO	15
AMISTAD	5
LAS DOS	10

**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

Figura 6: Tipo de relación



**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

En el grafico se puede evidenciar que el porcentaje de compañerismo es del 50% (30 casos), es decir, existe un vínculo laboral muy bueno. Existiendo un 33,33%

en donde se conjuga la amistad y compañerismo; Formándose un ambiente laboral aceptable.

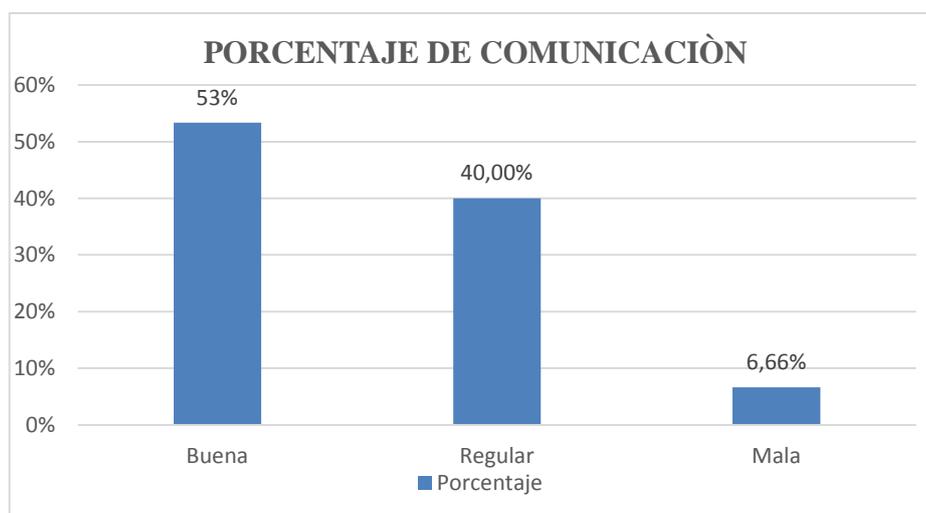
DISTRIBUCIÓN DE LOS PROFESIONALES POR GRADO DE COMUNICACIÓN EN EL HDPNG-2

Tabla 6: Porcentaje de comunicación

TIPO	RESULTADO
Buena	16
Regular	12
Mala	2

**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

Figura 7: Porcentaje de comunicación



**Fuente: Encuesta aplicada a los Profesionales del HDPNG-2, 2016.
Elaborado por: Aracely Tumbaco Quinto.**

Para un mejor desenvolvimiento de las actividades debe existir una buena comunicación entre los miembros de un grupo.

Captura de pantalla de programa antiplagio

