



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA

TEMA:

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL ALBERTO CORREA
CORNEJO 2018”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada
en Enfermería.

AUTOR(A): Kori Margarita Cachiguango Montalvo.

DIRECTOR(A): Lic. Geovanna Narcisa de Jesús Altamirano Zabala

IBARRA, 2020

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

En calidad de directora de la tesis de grado titulada “**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL ALBERTO CORREA CORNEJO 2018**”, de autoría de **KORI MARGARITA CACHIGUANGO MONTALVO**, para la obtener el Título de Licenciada en Enfermería, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de diciembre de 2019.

Lo certifico

(Firma).....


Lic. Geovanna Narciza de Jesús Altamirano Zabala

C.C: 1801847086

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|------------------------------------|--|------------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1726983552 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Cachiguango Montalvo Kori Margarita | | |
| DIRECCIÓN: | Ibarra- El Olivo | | |
| EMAIL: | korilynda95@live.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 022304-231 | TELÉFONO MÓVIL: | 0963019375 |
| DATOS DE LA OBRA | | | |
| TÍTULO: | “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de Enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo 2018” | | |
| AUTOR (ES): | Kori Margarita Cachiguango Montalvo | | |
| FECHA: | 18 de diciembre de 2019 | | |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | | | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO | | |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Licenciatura en Enfermería | | |
| ASESOR /DIRECTOR: | Msc. Geovanna Narciza de Jesús Altamirano Zabala | | |

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de diciembre de 2019

LA AUTORA

(Firma)..........

Kori Margarita Cachiguango Montalvo

C.I.: 1726983552

REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

Guía: FCS-UTN

Fecha: Ibarra, 18 de diciembre de 2019

KORI MARGARITA CACHIGUANGO MONTALVO "ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL ALBERTO CORREA CORNEJO 2018" /TRABAJO DE GRADO. Licenciada en Enfermería, Universidad Técnica del Norte, Ibarra 05 de noviembre de 2019.

DIRECTORA: Msc. Geovanna Narcisca de Jesús Altamirano Zabala

El principal objetivo de la presente investigación fue, determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo. Entre los objetivos específicos se encuentran: Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo, evaluar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería a través de un test de estrés laboral para identificar el grado de estrés y relacionar con la calidad de atención del paciente/usuario a través de su satisfacción y difundir los resultados de la investigación, para construir conjuntamente un plan estratégico para la disminución del estrés a través de la entrega de un tríptico.

Fecha: Ibarra, 18 de diciembre de 2019


.....
Lic. Geovanna Narcisca de Jesús Altamirano Zabala
Directora


.....
Kori Margarita Cachiguango Montalvo
Autora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi eterna gratitud a Dios, quien con su bendición y su misericordia me permitió tener a mi familia es estos momentos llenos de dicha en mi vida.

Mi profundo y más grande agradecimiento a los seres más importantes en mi vida, mis padres Jairo y Nila por su paciencia, amor, dedicación y apoyo incondicional; este logro se los debo a ustedes gracias por todo su esfuerzo.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a la carrera de licenciatura en Enfermería, quienes me permitieron formar parte de ustedes y con su calidez humana y sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional,

De misma manera mi agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen el Hospital Alberto Correa Cornejo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Msc. Geovanna Narciza de Jesús Altamirano Zabala, mi tutora que, durante todo este proceso supo direccionarme con sus conocimientos, los cuales permitieron el desarrollo de esta investigación.

Kori Cachiguango

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres Jairo y Nila quienes con su amor y su apoyo incondicional han permitido realizar este sueño, gracias por ser ese testimonio de vida que me permito superar las adversidades con mucha disciplina y perseverancia.

A mis hermanas Tamara, Sabrina, Nayra, Lljaira y a mi sobrino Alan por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras me impulsaron a ser cada día un mejor ser humano.

Kori Cachiguango

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS | I |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE | II |
| REGISTRO BIBLIOGRÁFICO | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| DEDICATORIA | VI |
| ÍNDICE GENERAL..... | VII |
| ÍNDICE DE TABLAS | IX |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | IX |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | IX |
| RESUMEN..... | X |
| ABSTRACT..... | XI |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. Problema de investigación | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.2 Justificación | 5 |
| 1.4 Objetivos..... | 7 |
| 1.4 Preguntas de Investigación | 8 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| 2. Marco Teórico..... | 9 |
| 2.1. Marco Referencial..... | 9 |
| 2.2. Marco Contextual | 12 |
| 2.3 Marco Conceptual..... | 2 |
| 2.4 Marco Legal | 13 |
| 2.5 Marco Ético..... | 15 |
| CAPÍTULO III | 19 |
| 3. Metodología de la Investigación..... | 19 |
| 3.1 Diseño de Investigación..... | 19 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Tipo de Estudio..... | 19 |
| 3.3 Localización y Ubicación del Estudio | 20 |
| 3.4 Población | 20 |
| 3.5 Criterios de inclusión y exclusión..... | 21 |
| 3.6 Técnicas e Instrumentos..... | 21 |
| 3.7 Plan de Análisis | 23 |
| 3.8 Operacionalización de Variables | 24 |
| CAPÍTULO IV..... | 29 |
| 4. Análisis de resultados | 29 |
| 4.1 Resultados del test aplicado al personal de Enfermería..... | 29 |
| 4.2 Resultados de la encuesta a los pacientes | 37 |
| 4.3 Análisis correlacional de las encuestas | 40 |
| CAPÍTULO V | 42 |
| 5. Conclusiones y Recomendaciones | 42 |
| 5.1. Conclusiones..... | 42 |
| 5.2. Recomendaciones | 56 |
| ANEXOS | 62 |
| Anexo 1: Encuesta dirigida al personal de Enfermería para medir el estrés laboral | 62 |
| Anexo 2: Encuesta dirigida a los pacientes para medir el nivel de satisfacción de la calidad de atención..... | 65 |
| Anexo 3: Aprobación de la solicitud para la aplicación de las encuestas..... | 68 |
| Anexo 4: Galería fotográfica..... | 69 |
| Anexo 5: Tríptico informativo | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Género del personal de Enfermería..... | 29 |
| Tabla 2: Edad del personal de Enfermería | 30 |
| Tabla 3: Estado civil del personal de Enfermería | 31 |
| Tabla 4: Etnia del personal de Enfermería | 32 |
| Tabla 5: Agotamiento emocional | 33 |
| Tabla 6: Despersonalización | 34 |
| Tabla 7: Realización personal | 35 |
| Tabla 8: Percepción de los pacientes en relación con trato recibido por parte de los profesionales de Enfermería..... | 37 |
| Tabla 9: Percepción de los pacientes en relación con la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de Enfermería..... | 38 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1:Género del personal de Enfermería | 29 |
| Gráfico 2: Edad del personal de Enfermería | 30 |
| Gráfico 3: Estado civil del personal de Enfermería | 32 |
| Gráfico 4: Etnia del personal de Enfermería..... | 33 |
| Gráfico 5: Agotamiento emocional | 34 |
| Gráfico 6: Despersonalización | 35 |
| Gráfico 7: Realización personal | 36 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----------|
| Ilustración 1:Ubicación del Hospital Alberto Correa Cornejo -Yaruquí..... | 13 |
| Ilustración 2: Tabla de valores para determinar Síndrome de Burnout | 23 |
| Ilustración 1:Ubicación del Hospital Alberto Correa Cornejo -Yaruquí | 13 |

RESUMEN

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL ALBERTO CORREA CORNEJO 2018”

Autora: Kori Margarita Cachiguango Montalvo

Email: korilynda95@live.com

El estrés laboral o síndrome de burnout afecta en gran porcentaje al personal de enfermería, esto puede perjudicar la calidad de atención ofrecida a sus pacientes. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo. Estudio cuantitativa, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional; se aplicó el test de Maslach Burnout Inventory validado y estandarizado a nivel mundial a 42 profesionales de enfermería para valorar el nivel de estrés al que están expuestos en su lugar de trabajo, también se realizó una encuesta con 10 preguntas en la escala de Likert creada y validada por profesionales de Enfermería a 30 pacientes internados para determinar su satisfacción frente a los cuidados de enfermería recibidos. Los resultados fueron el 93% del personal es género de femenino, la mayoría tiene de 25 a 30 años de edad; en las tres áreas de burnout se observó el 50% presenta agotamiento emocional bajo, el 50% sufre de despersonalización media y el 62% presenta realización personal baja, demostrando así estrés laboral o síndrome de burnout nivel medio. En lo que tiene que ver con la satisfacción del usuario los resultados fueron positivos, existe una buena calidad de atención a pesar que el personal de enfermería enfrenta estrés laboral. Se difundieron los resultados elaborando un tríptico informativo acerca de la prevención del estrés laboral.

ABSTRACT

"LABOR STRESS AND ITS INFLUENCE IN THE QUALITY CARE OF THE NURSING STAFF IN ALBERTO CORREA CORNEJO HOSPITAL"

Author: Kori Margarita Cachiguango Montalvo

Email: korilynda95@live.com

Labor stress or burnout syndrome affects a large percentage of the nursing staff, this may cause prejudice to the quality of care offered to their patients. The objective of this research is determine the influence of labor stress with the quality of care provided to patients / users of "Alberto Correa Cornejo" Hospital. The methodology of this study is quantitative, descriptive, not experimental, transversal and correlational; the Maslach Burnout Inventory test was applied to 42 nursing professionals to assess the level of stress they are exposed in their workplace. A survey with 10 questions in the Likert scale to 30 inpatients for determine the \bar{x} satisfaction with the nursing care received was carried. The results were, 93% of the staff is female, the majority are from 25 to 30 years of age; as for the three burnout areas it was observed 50% have low emotional exhaustion, 50% suffer medium depersonalization and 62% submit low personal performance, thus demonstrating labor stress or burnout syndrome at a medium level. In what has to do with user satisfaction the results were positive, as there is a good quality of care despite labor stress. The results were disseminated by elaborating an informative leaflet about the prevention of labor stress.

Keywords: Labor stress, quality of care nursing, user satisfaction



TEMA: “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de Enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo 2018”

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

El estrés es una reacción del ser humano cuando se enfrenta a situaciones amenazantes, esto exige al individuo un gran sacrificio para enfrentar lo que se presenta esto puede ocasionar un peligro para su bienestar personal. Podemos decir también que es una respuesta fisiológica de cuerpo humano identificándola con un sistema de tres fases: la primera la reacción de alarma que es el inicio de la exposición al agente estresor, luego sigue la fase de resistencia en donde aparecen las manifestaciones clínicas, esto depende mucho de la fuerza y capacidad del individuo y el agotamiento que es la última fase en donde el ser humano es incapaz de enfrentar la causa del estrés (1). Existen diferentes tipos de estrés, para esta investigación tomaremos en cuenta al estrés laboral el cual fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral (2).

El estrés laboral es una problemática que con el pasar del tiempo se ha ido incrementando, las consecuencias pueden afectar tanto al bienestar físico como al psicológico de los profesionales que pueden padecerlo (3). Es considerado que las personas adquieren este síndrome debido a los diferentes estilos de vida que llevan en sus lugares de trabajo, estos pueden abarcar exceso de carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones, el ambiente en el que laboran, así como también dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo (4).

Investigaciones a nivel mundial demuestran que el estrés laboral ha ido aumentando desde los años 90, considerando al área de salud con mayor impacto. En las últimas décadas la globalización y la tecnología han ido transformando el mundo de las relaciones laborales, contribuyendo así al aumento del estrés (5). Según

investigaciones realizadas, se considera al estrés como la Enfermedad del siglo XX y lo sigue siendo en el siglo XXI (6), al decir que es una enfermedad laboral que en mayor porcentaje lo sufren las profesiones sanitarias, esto no solo afecta al profesional que lo padece sino también al paciente o usuario que depende de sus cuidados (7).

América Latina también se encuentra con porcentajes no alentadores que indican que el estrés laboral va creciendo año a año, diversos estudios demuestran que el estrés laboral puede afectar a todas las profesiones destacando principalmente al personal de Enfermería, las causas principales para padecer del estrés pueden ir desde falta de personal, exceso de tareas, prescripciones no entendibles o mal elaboradas por el personal médico, insuficiente tiempo para apoyo emocional a los pacientes y el sufrimiento o la muerte de los mismos (7).

En el Ecuador el estrés laboral no se ha determinado con exactitud estadísticas precisas de personas quienes lo padecen, sin embargo, por el incremento de este síndrome a nivel mundial el Ministerio de Salud Pública desarrollo un plan piloto para decretar en nivel de estrés que tienen los profesionales del sector salud. Los resultados arrojaron que entre el 7% y el 20% de trabajadores de tres hospitales sufren de síndrome de burnout (8). Por otra parte, y al hablar que los profesionales de Enfermería son uno de los trabajadores más afectados con este síndrome; en una investigación realizada en el 2017 por la Licenciada Norma Silva menciona “Un estudio realizado a 90 profesionales de la salud en el Ecuador determinaron 12.2% que tenían estrés con efectos de cansancio emocional y despersonalización” (9).

Asimismo, la docente investigadora Marina del Rocío Ramírez en un proyecto de investigación realizado en Ecuador a nivel nacional en el año 2017 comenta “La prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de la Salud está alrededor del 30%. También se ha encontrado que alrededor del 17% que los profesionales de la Salud tienen un alto nivel de agotamiento emocional, es decir, cansancio; cerca del 13% tiene despersonalización, trato distante y sónico con los pacientes; y un 18% tiene una baja realización personal, baja productividad y eficacia” (10).

En el Hospital Alberto Correa Cornejo al conocer la realidad a la que están expuestos el personal de Enfermería de sufrir estrés laboral por las actividades que realizan y relacionar con la calidad de atención que brindan a los pacientes o usuarios que asisten a esta casa de salud. Las principales causas que ocasionan el estrés laboral o síndrome de burnout en este grupo de profesionales pueden ser: el número y el tipo de pacientes asignados a cada profesional, el horario extensivo e intensivo, la rutinización de las actividades, la falta de comunicación, la remuneración baja, la falta de apoyo de sus superiores, entre otras.

Como resultado de todo este conjunto de causas, pueden desencadenar en el personal de Enfermería alguno de los tres factores que caracterizan el síndrome de burnout: el agotamiento emocional que quiere decir que a causa de la sobrecarga de trabajo los profesionales se sienten cansados y agotados física y emocionalmente, por otra parte la despersonalización lo cual implica una respuesta insensible, inhumana o distante del personal de Enfermería con sus pacientes y por ultimo puede verse afectado las relaciones personales en lo cual los profesionales pueden experimentar una baja capacidad y habilidad para ayudar a sus pacientes y tener una correlación adecuada (11).

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en la calidad de atención brindado a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo?

1.2 Justificación

La trascendencia del estrés laboral o síndrome de burnout a través de los tiempos es de suma importancia ya que es considerado como una enfermedad que puede afectar tanto física como emocionalmente al ser humano. Hemos hecho énfasis en estudiar el estrés laboral en el personal de Enfermería ya que es considerada una de las profesiones con altas estadísticas de padecer el síndrome de burnout, esto debido a que las actividades que realizan los profesionales de Enfermería es estar en contacto directo con el paciente y esto implica desgaste físico y mental después de realizar sus tareas encomendadas.

El tema de estudio se relaciona con las líneas de investigación a las que la Facultad de Ciencias de las Salud de la Universidad Técnica del Norte se rige, esta es la Salud y Bienestar, y también corresponde a la sublínea de contexto social. Con esto en la presente investigación se busca conocer la repercusión que tiene el estrés laboral en el personal de enfermería y como afecta al cuidado que proporciona a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo; identificando así las causas del estrés y con esto realizar una intervención, para que los resultados contribuyan sobre el problema de calidad de atención.

Dentro esta investigación los beneficiarios directos son el personal de Enfermería que y los pacientes del Hospital Alberto Correa Cornejo, donde se pretende educar sobre los factores de riesgo a los que pueden verse inmersas los profesionales de Enfermería y así evitar futuras complicaciones con la calidad de atención. Los beneficiarios indirectos serán la Universidad Técnica del Norte y el Ministerio de Salud Pública a quien va dirigido este trabajo investigativo Este proyecto de Investigación pretende identificar las causas que determinan el síndrome de burnout, para posteriormente realizar el manejo adecuado que contribuya a una atención de salud de calidad.

Con el fin de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que trabaja en el Hospital Alberto Correa Cornejo, como estudiante de la Universidad Técnica del Norte he decidido realizar un estudio acerca

de la relación del estrés laboral de los profesionales de Enfermería con la calidad de atención. Y con esto aportar elaborando un plan estratégico que ayude a disminuir y prevenir el estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo y así los pacientes o usuarios de dicha casa de salud puedan gozar de una atención con calidad y calidez.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo.
- ✓ Evaluar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería a través de un test de estrés laboral para identificar el grado de estrés y relacionar con la calidad de atención del paciente/usuario a través de su satisfacción.
- ✓ Difundir los resultados de la investigación, para construir conjuntamente un plan estratégico para la disminución del estrés a través de la entrega de un tríptico.

1.5 Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuáles son las características socio demográficas de los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital Alberto Correa Cornejo?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral posee el personal de enfermería que trabaja Alberto Correa Cornejo?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo acerca de la atención brindada por parte del personal de Enfermería?
- ✓ ¿Cómo ayudar a reducir el nivel de estrés en el personal de enfermería que labora en el Hospital Alberto Correa Cornejo?

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Marco Referencial

2.1.1 Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo (2018).

Investigación observacional de corte transversal se ejecutó con una población de profesionales de Enfermería del equipo volante de un Hospital General Universitario de la Región de Murcia (España). La muestra fueron 38 profesionales. El equipo volante estaba conformado por dos grupos de enfermeros: 1) profesionales de enfermería que podían ser asignados por la dirección para cubrir incidencias en cualquier unidad asistencial del hospital; 2) profesionales de enfermería que estaban asignados a una unidad concreta con el fin de cubrir incidencias en dicha unidad (12).

Los resultados de este estudio demostraron que existe una percepción moderada de estresores laborales en el grupo de profesionales estudiados. El resultado más importante de esta investigación destaca el escaso apoyo social que los profesionales perciben por parte de sus jefes. El apoyo es el área en la cual se debe intervenir desde la gestión de recursos humanos, para fomentar el bienestar de los profesionales y prevenir la aparición del desgaste profesional, aumentando así la calidad de los cuidados prestados. Con lo que podemos constatar que este estudio tiene gran similitud la investigación a realizarse en el Hospital Alberto Correa Cornejo (12).

2.1.2 Factores asociados al estrés. Cartagena/Colombia (2014).

Se realizó una investigación la metodología empleada fue de corte transversal tomando como población a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó la versión española de la escala “The Nursing Stress Scale” (NSS), su objetivo es medir la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva (13).

El nivel de estrés en la población estudiada correspondió al 33.97% los factores fuertemente asociados corresponden principalmente a: la edad, estado civil, la tenencia de hijos, la dependencia en la cual se labora, así como el tipo de contratación, los incentivos, antigüedad laboral y la experiencia laboral. Además, se encontró que en su totalidad el género femenino es el más expuesto a altos niveles de estrés laboral (13).

2.1.3 Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa (2016).

Investigación correlacional realizada con una población de 47 enfermeras de la ciudad de Arequipa. El instrumento empleado en este estudio fue el Inventario de Burnout de Maslach de Servicios Humanos, que ayuda a medir el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (14).

Se logró comprobar que 21,3 % de enfermeras presentó niveles severos de agotamiento emocional y baja realización personal, y que el 29,8 % tuvo altos niveles de despersonalización. El síndrome de burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan positivamente. Además, los resultados indican que las enfermeras presentan niveles considerables de síndrome de burnout principalmente aquellas que tienen mayor tiempo de servicio o que llevan laborando menos de cinco años (14).

2.1.4 Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia (2013).

Estudio de corte transversal y descriptivo, con una población en estudio conformado por personal sanitario (enfermeros/as y auxiliares de enfermería) que trabajan en las unidades de Psiquiatría en los servicios de hospitalización de agudos del área sanitaria de Vigo (Hospital Meixoeiro y Hospital Nicolás Peña). El objetivo de este estudio es identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica (15).

Los estresores identificados más frecuentes son cuatro, dos de ellos se presentan relacionados con aspectos de la organización (Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas; Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería) y los otros dos (Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora; Ver a un paciente sufrir) (15).

2.1.5 Factores estresantes que repercuten en la calidad de atención de enfermería, Hospital San Luis de Otavalo (2015).

Se realizó un estudio documental, explicativo, correlacional y propositivo, de corte transversal y cuantitativo realizado en el Hospital San Luis de Otavalo con una muestra de 47 enfermeras en las cuales se utilizó como instrumento la escala de Maslash para medir el estrés y una encuesta sobre factores estresantes, también para valorar la percepción del cuidado de enfermería se aplicó una encuesta sobre satisfacción en la escala Likert a 45 pacientes del hospital (16).

El estudio concluye el 91% del personal de enfermería presenta estrés laboral indicando que el factor físico es de mayor incidencia; el 68% de las profesionales de presenta agotamiento emocional medio; el 62% presenta despersonalización, por otra parte, en lo que tiene que ver con la satisfacción del usuario la calidad de atención fue calificada como buena, con esto quiere decir que el estrés laboral no influye en la calidad de atención brindada (16).

2.2. Marco Contextual

2.2.1. Antecedentes del Hospital Alberto Correa Cornejo de Yaruquí.

El Hospital Alberto Correa Cornejo de Yaruquí fue fundado el 29 de julio de 1979 por el Dr. Jaime Bolaños Garaicoa médico rural de aquel entonces, durante la administración del triunvirato militar y con la ayuda de la junta parroquial, la Iglesia Católica y contribución económica para los trámites de expropiación de las familias Correa Cornejo y Riofrío. En ese entonces era muy difícil dar una atención con una extensión territorial de 6'428.688 hectáreas y a una población de 160.000 habitantes aproximadamente y que cada año aumenta por la constante migración de personas, familias, trabajadores, es así que el año de 2008, la llamada Área de Salud N°14 contaban con 116 trabajadores con 15 camas en el área de hospitalización, para ubicar a pacientes en labor de parto, pacientes con diferentes tipos de cirugías (hernias, apéndices, etc. (17).

En los años 2013 y 2014 fue repotenciado a Hospital Básico con 32 camas para hospitalización con la atención a pacientes de las especialidades (cirugía, medicina interna, pediatría y Gineco-obstetricia), en mayo del 2016 se aumenta 2 camas para pacientes en aislamiento y 2 cunas para cuidados básico neonatales, dando así cobertura a las necesidades presentadas por nuestra población. En diciembre del 2015 se logró una Acreditación Internacional (Acreditación Canadá Internacional) nivel ORO, con lo cual se ha llevado a cabo un trabajo diario con todo el personal de la Institución para el manejo de procedimientos, protocolos y normas del MSP y Acreditación lo cual nos exige el conocimiento teórico-práctico y actualización de los mismos para estar a la vanguardia (17).

2.2.2. Localización actual del Hospital Alberto Correa Cornejo.

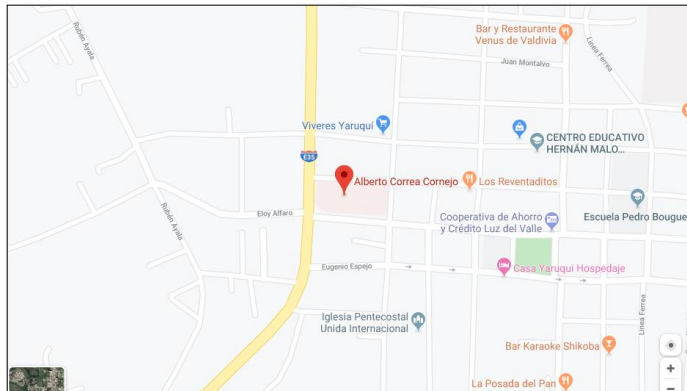


Ilustración 1: Ubicación del Hospital Alberto Correa Cornejo -Yaruquí

El distrito 17D09 está situado en el Hospital Básico de Yaruquí - Alberto Correa Conejo, en la Calle Eloy Alfaro S/N y Panamericana Vía al Quinche. Provincia Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Yaruquí (18).

2.2.3. Servicios que presta el Hospital Alberto Correa Cornejo.

| | |
|---|--|
| Servicio de Hospitalización (36 camas) | - 2 quirófanos |
| - 14 camas de Gineco-obstétrica | Servicio de Emergencia |
| - 6 camas de Pediatra | - 2 camas para pacientes críticos |
| - 6 camas de Cirugía | - 8 camas para pacientes en observación |
| - 2 camas de Medicina Interna | Servicio de Consulta Externa |
| - 2 cunas para cuidados básicos neonatales | - Área de preparación. |
| - 2 camas para pacientes que requieren aislamiento. | - Área de procedimientos de Enfermería. |
| Centro Obstétrico | - 19 consultorios repartidos entre las especialidades: Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Traumatología, Cirugía, Odontología, Psicología, Fisioterapia y Rehabilitación Física. |
| - 3 camas de dilatación | |
| - 2 camas de parto | |
| - 1 camas de UTPR | |
| Centro Quirúrgico | |
| - 3 camas de recuperación | |

- Laboratorio Clínico que atiende 365 días
- Imagenología 365 días.
- Trabajo Social.
- Atención al Usuario
- Admisiones.
- Farmacia 365 días (18).

2.2.4 Personal del Hospital Alberto Correa Cornejo.

Actualmente la Institución cuenta con 273 trabajadores dando una atención de enero a la fecha: cesáreas 61, parto normal 415, cirugías programadas 317 y cirugías por urgencias 155, promedio de altas en el servicio de hospitalización 279 pacientes al mes, promedio de atenciones en emergencia 350 pacientes y 4723 procedimientos. El personal de enfermería se encuentra repartido en los servicios de consulta externa, central de esterilización, centro quirúrgico, hospitalización, centro obstétrico y emergencia con turnos rotativos de 12 horas, con una enfermera supervisora por servicio de lunes a viernes de 8 a 16:30; en total existen 43 Enfermeras y 49 auxiliares de enfermería (17).

2.2.5 Misión del Hospital Alberto Correa Cornejo

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia personalizada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social (17).

2.2.6 Visión del Hospital Alberto Correa Cornejo

Ser conocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que representan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente (17).

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 El estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) determina al estrés al conjunto de reacciones fisiológicas que disponen al organismo para la acción ante situaciones estresantes (19). Por otra parte, otros autores lo definen como respuesta natural de nuestro organismo para habituarse a los cambios que se producen en el entorno. Es decir, son situaciones vividas en momentos dados están pueden ser por motivos personales, familiares, sociales y laborales; que como resultado han generado peligro o amenaza. El estrés vincula a emociones negativas y dolorosas (20).

2.3.2 Tipos de estresores

Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos dependiendo de la intensidad, la frecuencia y la duración con la que estos se presentan.

Por los sucesos vitales intensos y extraordinarios: Son aquellos que se manifiestan con gran intensidad pero que se presentan a corto plazo. Estos sucesos son precisos y obligan al organismo la adaptación intensa como consecuencia se presenta estrés (21).

Por sucesos diarios estresantes de menos intensidad: Este tipo de estresores se presenta con alta frecuencia y son aquellos que se pueden presentar con cotidianidad, pero su intensidad es baja y la duración es cambiante. Como resultado de esto y por su frecuencia diaria este tipo de estresores son los que causan más efectos negativos a nivel físico, psicológico o conductual. A estos se los puede dividir según el área a la que perjudique y pueden ser de tipo laboral, de tipo relacional de salud, entre otros (21).

Por situaciones de tensión crónica: Son aquellas nocivas para la persona que lo presenta, producen una respuesta de gran magnitud y su duración es a largo plazo, es decir que la situación estresante es duradera (21).

2.3.3 Teorías basadas en el estrés

- ✓ Teorías basadas en la respuesta: Esta teoría tiene un enfoque de estudio de las respuestas fisiológicas frente al estrés; el autor principal de esta teoría es Selye quien la desarrollo describiendo la influencia que tiene el estrés con la capacidad del ser humano para afrontar las consecuencias de esta enfermedad. Selye analizo que algunos de sus pacientes sufrían algunos trastornos físicos que no eran causados por su enfermedad sino más bien por un proceso de estrés causado por estar enfermos, a este conjunto de trastornos o síntomas lo llamo el Síndrome General de Adaptación (22).

Síndrome General de Adaptación: este consta de tres fases la primera es la fase de alarma que corresponde a la reacción del organismo del ser humano cuando este se expone a estímulos a los que no estaba acostumbrado, en esta fase se activa el sistema nervioso simpático; la segunda es la fase de resistencia aquí se produce la adaptación del organismo frente al estrés en esta fase desaparecen los estímulos o síntomas que se presentan en la fase de alarma y finalmente se produce la fase de agotamiento si la fase de resistencia no fue efectiva se presentan los síntomas de la fase inicial y estos pueden llegar a ser crónicos e inclusive terminar en la muerte (22).

- ✓ Teorías basadas en el estímulo: Este tipo de teorías se caracterizan por estímulos que pueden afectar el funcionamiento correcto del organismo y como el individuo se comporta ante estos estresores; esta teoría es la que más se asimila a la realidad del pensamiento de la sociedad que piensa que es estrés es un estímulo externo. El tipo de estresores que pueden actuar aquí pueden ser de tipo físico como también de tipo psicológico en los cuales están inmersos los sucesos vitales que requieren

variar las actividades diarias del ser humano y los contratiempos cotidianos los que se presentan diariamente y con poca importancia (22).

- ✓ Teorías basadas en la interacción: Estas teorías describen que no solo las respuestas de los estímulos son estresantes sino también causan estrés las características propias de cada ser humano. Ante situaciones estresantes se puede ser dos valoraciones, la primaria el individuo reconoce la situación y como puede afectar a su bienestar personal y la valoración secundaria cuando la persona distingue la capacidad de enfrentar dichos eventos (22).

2.3.4 Tipos de estrés

- ✓ Estrés bueno o Eustrés: Se experimenta cuando las personas interaccionan frente a agentes estresores, pero la respuesta es positiva, abierta y creativa. Con este tipo de estrés los individuos se muestran alegres y demuestran experiencias agradables y satisfactorias (11). Hay que señalar que los cambios que sufre el ser humano con este tipo de estrés son de duración corta (23).
- ✓ Estrés malo o Distrés: Es el cual afecta la salud de la persona ocasionando un desequilibrio fisiológico y psicológico es decir afecta la homeostasis como consecuencia puede causar fatiga, irritabilidad, ansiedad o ira (11). Este tipo de estrés se mantiene por un periodo de tiempo largo y esto puede ocasionar problemas físicos tales como: pérdida o aumento de peso, debilidad de las defensas, hipertensión, cefalea, entre otros (23).

2.3.5 Estrés laboral o síndrome de burnout

El estrés laboral en la actualidad es un tema de mucho interés, no se ha podido establecer una definición exacta. Sin embargo, podemos decir que el estrés laboral es un estado en el cual el ser humano está sometido a sufrir un conjunto de fenómenos estresantes negativos los cuales pueden afectar tanto física como emocionalmente la

salud de los trabajadores (24). Se han encontrado como principales estresores laborales a la sobrecarga de trabajo, ritmo laboral, conflictos y ambigüedad del rol, complejidad en las tareas que debe realizar, demanda cognitiva, responsabilidades y rapidez en el tiempo (25).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés laboral como: “El conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador” (19).

2.3.6 Modelos de estrés laboral o síndrome de burnout

Modelo demanda-control: Este modelo está descrito por Karasek y Theorell donde mencionan que el estrés laboral es un equilibrio o igualdad entre las demandas psicológicas del trabajo y el control de los estímulos. Este modelo hace relevancia por una parte al riesgo de sufrir alguna enfermedad vinculada con el estrés y por otro lado la probabilidad de beneficiarse de un crecimiento personal superando todos los estímulos estresores (26).

Modelo demanda-control-apoyo social: Johnson y Hall definen este modelo para aquellos trabajadores que tienen extensas demandas de trabajo y considerable riesgo de sufrir la enfermedad laboral, por esto los autores estiman necesario el apoyo social para disminuir los estresores laborales y así también las enfermedades que estos pueden desencadenar (27).

Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral: Harrison en este modelo puntualiza dos dimensiones la primera la falta de ajuste que existe entre el trabajador y los recursos necesarios para tener un ambiente de trabajo oportuno y la segunda las demandas del ambiente y la aptitud del trabajador para enfrentarlas. Si el ambiente no es adecuado a las necesidades o si las demandas del ambiente superan las capacidades se elevará la tensión y como resultado se deberá activar terapias de afrontamiento y defensa (22).

Modelo esfuerzo-recompensa: Modelo propuesto por Siegrist en el que enuncia que el estrés laboral aparece como causa de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado en el trabajo y la recompensa recibida a cambio. Un esfuerzo elevado y una recompensa baja es un signo para la aparición de la enfermedad laboral (22).

2.3.7 Causas del estrés laboral o síndrome de burnout

Al hablar de estrés laboral en el personal de Enfermería tomaremos en cuenta la siguiente clasificación de causas del estrés laboral o síndrome de burnout: Por causas personales, por causas institucionales y por causas relacionadas con características de los pacientes (28).

Por causas personales:

- ✓ Los trabajadores buscan obtener metas inalcanzables es decir que no son realistas ni muy esclarecidas.
- ✓ Falta de creer en sus fortalezas, capacidades y los resultados que estas traen a la vida laboral.
- ✓ Exceso de trabajo, lo cual trabajan más tiempo de lo establecido por voluntad propia y descuidan su vida personal y familiar.
- ✓ La personalidad; pueden sufrir de estrés laboral principalmente los trabajadores impacientes, intolerantes, autoritarios, los que poseen baja autoestima.

Por causas institucionales:

- ✓ Sobrecargo de trabajo, horas de trabajo extensas, número de pacientes elevado y grado de dificultad laboral.

- ✓ Falta de independencia y apoyo de los superiores.
- ✓ Falta de recursos.
- ✓ Baja remuneración económica.
- ✓ Bajas posibilidades de incremento de puesto de trabajo.
- ✓ Discriminación sexual.
- ✓ Falta de capacitación profesional.

Por causas relacionadas con las características de los pacientes:

- ✓ Pacientes que no colaboran con su mejoría, es decir es dependiente de la persona que lo atiende.
- ✓ Pacientes con problemas emocionales tales como: pacientes terminales, pacientes que han sufrido violencia, casos de suicidio, entre otros.
- ✓ Pacientes agresivos y prepotentes.
- ✓ Pacientes periódicos y que no presentan alivio.

2.3.8 Síntomas de estrés laboral o síndrome de burnout

Es de suma importancia describir los síntomas que presentan los trabajadores cuando estos sufren estrés laboral o síndrome de burnout, es de suma importancia tenerlos muy en cuenta ya que al detectarlos se podría realizar un diagnóstico precoz y así lograr prevenir secuelas graves. La enfermedad laboral se caracteriza por presentar diferentes signos y síntomas estos podrían ser físicos, psicológicos y conductuales.

Dentro de los físicos los trabajadores pueden presentar enfermedades cardiovasculares tales como hipertensión arterial, arritmias, taquicardias; enfermedades dermatológicas dermatitis, alopecia; problemas gastrointestinales como úlceras, diarrea, estreñimiento; trastornos en la alimentación comer poco o comer mucho (29). Además de esto la persona se vuelve exageradamente somática, presenta fatiga, agotamiento físico, poca energía para realizar las tareas encomendadas, insomnio, cefaleas (28).

Por otro lado, en los psicológicos tenemos el agotamiento emocional, la baja autoestima, sentimientos de fracaso, actitud negativa frente a los pacientes, cambios de humor, ansiedad, deseos de aislamiento, negativismo, sensación de soledad, depresión, paranoia e inclusive terminar con el suicidio (28).

Y finalmente describiremos los síntomas conductuales en los cuales los individuos que poseen estrés laboral pueden recurrir al uso de tranquilizantes, barbitúricos; excesivo consumo de alcohol y cigarrillo. Con esto se ocasiona que se vuelvan rígidos, tercos, insensibles y las amistades se alejen de ellos además la disminución de la productividad en el trabajo, el ausentismo, los retrasos se pierde el entusiasmo e idealismo (28).

2.3.9 Prevención del estrés laboral o síndrome de burnout

La prevención del estrés laboral es de suma importancia ya que esto ayudara a evitar posibles complicaciones en la vida de los trabajadores. Si la prevención se realiza de manera precoz menores serán las probabilidades que se presentan enfermedades graves. Tomando en cuenta las teorías de varios autores se ha llegado a la conclusión que existe tres tipos de intervención que se describen a continuación:

- ✓ Prevención primaria: este tipo de intervención es la de mayor importancia debido a que se la realiza antes de la aparición de la enfermedad, fundamentalmente se debe actuar sobre el diseño del lugar de trabajo teniendo en cuenta que este debe ser con entorno físico y social adecuado. También es importante fomentar el

trabajo en grupo para que así los trabajadores tengan la posibilidad de contribuir en la toma de decisiones (30).

Según diferentes autores dentro de la prevención primaria están inmersas tanto variables personales como también las condiciones laborales a las que los trabajadores están expuestos. Dentro de las variables personales se encuentran las técnicas de intervención con las cuales el trabajador realiza el afrontamiento del estrés laboral. Estas técnicas son técnicas generales como tener una dieta equilibrada, reducción del consumo de alcohol, tabaco y café, practicar ejercicio físico diario, ocupar gran parte de su tiempo para distracción; técnicas cognitivo-conductuales su principal objetivo es mejorar y mantener una autoestima apropiada para esto es necesario entrenar al pensamiento con ayuda de algunas técnicas tales como la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la inoculación de estrés; por ultimo para la prevención primaria se debe practicar técnicas de relajación (30).

- ✓ Prevención secundaria y terciaria: Las dos son de ejecutadas cuando los individuos ya están afectados por la enfermedad laboral, a continuación describiremos algunas estrategias encaminadas a la recuperación y a evitar posibles empeoramientos: el apoyo social que ayuda para el bienestar personal y como resultado la energía para combatir el estrés laboral, aumento del tiempo de ocio, compartir con sus compañeros de trabajos, amigos y familia sus emociones, tiempo de descanso adecuado, auto reflexión, administrar el tiempo no realizar tareas innecesarias, tener un rutina de ejercicio diaria (30).

2.3.10 El estrés laboral o síndrome de burnout en Enfermería

El estrés laboral en Enfermería es de gran impacto ya que se considera que es una de las profesiones que mayor porcentaje de afección poseen frente al síndrome de burnout o enfermedad laboral. Existen causas de origen endógeno como también exógeno estos últimos son los mayores causantes de este síndrome debido a que los profesionales enfermeros tienen características específicas de la profesión tales como trato directo con pacientes con padecimiento tanto físico como psicológico, el contacto directo con

la enfermedad, el dolor, la muerte, deficiente autonomía en el trabajo, trato con enfermos críticos y terminales, horarios rotativos, entre otras (31).

Es importante señalar que en la profesión de enfermería prima el trabajo en equipo por una parte este puede ser un componente fundamental para evitar el estrés si existe una buena relación con los compañeros de trabajo, pero también puede ser un agente estresor si no se es capaz de llevar una buena relación con los compañeros ya que esto llevara a no realizar un trabajo correcto (31).

2.3.11 Calidad de cuidado de Enfermería

La Enfermería es reconocida por la sociedad como aquella profesión que se encarga de un servicio dirigido para servir, ayudar y cuidar la salud de las personas (32). Por esto es muy importante la calidad de cuidado que se brinda por parte de Enfermería y se define como la atención oportuna, rápida, continua, permanente y eficaz con el fin de resolver los problemas de los pacientes, la Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que es la ausencia de riesgo o daño asociado con la atención sanitaria su objetivo es disminuir el riesgo de producir efectos adversos (33).

Los cuidados de Enfermería deben ejecutárseles de manera universal, con respeto por la vida, con dignidad y acatar los derechos del ser humano, esta profesión no hace distinción de raza, religión, edad, sexo, opinión política y posición social. Es compromiso de los enfermeros el respeto y consideración hacia las personas que necesitan su atención profesional tomando en cuenta sus valores, costumbres y tradiciones con esto la profesión de enfermería debe actuar en función de la ética profesional (32).

La ética profesional en enfermería es la que se encarga del estudio de los comportamientos en el ejercicio de la profesión, su objetivo principal es preservar la vida humana aplicando los cuatro principios fundamentales que son: promover la salud, prevenir enfermedades, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento (32).

2.3.12 Dimensiones de calidad de cuidado

Las dimensiones de la calidad del cuidado son diez, se las considera los pilares fundamentales para la calidad:

- ✓ Adecuación: Es aquella dimensión su principal interés es la atención sanitaria brindada a los pacientes de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Accesibilidad: Es la intervención adecuada que se alcanza con la atención brindada a quien lo necesite.
- ✓ Eficacia: Es el máximo grado de beneficio obtenido de acuerdo a las condiciones de atención sanitaria brindada.
- ✓ Efectividad: Es el nivel al cual debe llegar la atención brindada con el objetivo de lograr el resultado esperado. Esta dimensión tiene que ver desde el punto de vista científico técnico y desde el punto de vista de la relación interpersonal.
- ✓ Eficiencia: Es el nexo que existe entre la atención sanitaria y los elementos utilizados para conseguir los resultados. Es el grado máximo que se utiliza para obtener una buena calidad de atención.
- ✓ Continuidad: Coordinación con los diferentes tipos de organizaciones para realizar una buena atención a los pacientes. Esto se estructura entre los diferentes profesionales, centros, niveles de atención, y todas las organizaciones.
- ✓ Respeto: En esta dimensión intervienen los pacientes con su propia atención y como esta es brindada.
- ✓ Seguridad: Las organizaciones deben prevenir posibles accidentes tanto de los profesionales que brindan atención, así como de los pacientes que son atendidos.

- ✓ Puntualidad u oportunidad: Momento en el cual se debe brindar la atención sanitaria según las necesidades actuales de los pacientes.
- ✓ Satisfacción del cliente: Grado de relación entre la atención sanitaria con satisfacción del paciente, es decir que se cumple con las expectativas (34).

2.3.13 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es aquella que se caracteriza por lo que espera el usuario para su atención y por la impresión final de los servicios recibidos, existen algunos factores que influyen en la satisfacción:

- ✓ Factores individuales: Dentro de estos tenemos factores demográficos (edad, sexo, etnia, entre otros), sociales (estado civil, posición social, nivel de estudios, organización de las comunidades), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (cultura de salud, proceso de salud-enfermedad) y por último experiencia con el servicio (resultado del trato entre el usuario y el servicio).
- ✓ Factores familiares o sociales: Experiencias con el servicio de personas que han asistido anteriormente al servicio tales como amigos, familiares y la percepción de la comunidad acerca del proceso salud-enfermedad.
- ✓ Factores del servicio de salud: facilidad para acudir al servicio de salud (distancia geográfica), tipo de comunicación, tiempo de espera para recibir atención médica, eficacia y eficiencia de la atención, trato del personal de salud, existencia de medicamentos, confort del lugar físico en el que se prestan los servicios de salud (35).

Podemos concluir que la satisfacción del usuario tiene que ver con los servicios de calidad que se prestan, la relación con los avances tecnológicos y tener personal de salud calificado para brindar una atención de digna y de calidad (36).

2.4 Marco Legal

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador es la carta magna vigente desde el año 2008 en la República. Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana, y para la relación entre el gobierno con la ciudadanía (37):

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.

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.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia,

transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

2.4.2 Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” es un instrumento político, de diálogo y de gestión pública busca planificar y promover la garantía de derechos durante todo el ciclo de vida (38).

El Estado garantizará a los trabajadores: 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. Esto encaminará la eliminación de brechas remunerativas entre mujeres y hombres, en reconocimiento del hecho que, a igual trabajo, corresponde igual remuneración.

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Política 1.7.- Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

Política 1.6.- Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.

2.4.3 Código del trabajo

El código de trabajo del Ecuador es un documento creado por el Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la

Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador (39):

Por disposición del Art. 47 del Código del Trabajo, la jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario.

Con respecto a las situaciones de riesgos de accidente de trabajo o enfermedad, el Art. 438 del Código del Trabajo habla de la Disminución de capacidad para el trabajo. Y señala que la disminución de capacidad para el trabajo se valorará según el cuadro siguiente y se anexa un cuadro de posibles accidentes de trabajo o enfermedades de distinta naturaleza asociadas a la situación o que se producen como consecuencia de la actividad laboral

2.5 Marco Ético

2.5.1 Código Deontológico del Consejo Internacional de Enfermeras /os.

Las enfermeras /os tienen cuatro deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento. La necesidad de la enfermería es universal ya que enfermeras /os prestan servicios de salud a la persona, la familia y la comunidad y coordinan sus servicios con los de otros grupos relacionados (40):

La Enfermera/o y las Personas:

Al dispensar los cuidados, el profesional de enfermería promoverá un entorno en el que se respeten los derechos humanos, valores, costumbres y creencias espirituales de la persona, la familia y

comunidad y mantendrá confidencial toda información personal y utilizará la discreción al compartirla. La enfermera/o se cerciorará de que la persona reciba información suficiente para fundamentar el consentimiento que den a los cuidados y a los tratamientos relacionados.

La enfermera/o compartirá con la sociedad la responsabilidad de iniciar y mantener toda acción encaminada a satisfacer las necesidades de salud y sociales del público, en particular de las poblaciones vulnerables y también compartirá la responsabilidad de mantener el medioambiente natural y protegerlo contra el empobrecimiento, la contaminación, la degradación y la destrucción.

La Enfermera/o y la Práctica:

La enfermera/o será personalmente responsable y deberá rendir cuentas de la práctica de enfermería y del mantenimiento de su competencia mediante la formación continua.

La enfermera/o mantendrá un nivel de salud personal que no comprometa su capacidad para dispensar cuidados.

La enfermera/o observará en todo momento normas de conducta personal que acrediten a la profesión y fomenten la confianza del público.

La Enfermera/o y la Profesión:

A la enfermera incumbirá la función principal al establecer y aplicar normas aceptables de práctica clínica, gestión, investigación y formación de enfermería.

La enfermera contribuirá activamente al desarrollo de un núcleo de conocimientos profesionales basados en la investigación.

La enfermera, a través de la organización profesional, participará en la creación y mantenimiento de condiciones de trabajo social y económicamente equitativas y seguras en la enfermería.

2.5.2 Principios de la Bioética.

Los profesionales de Enfermería tienen dentro de sus deberes fundamentales con los enfermos el compromiso moral de preservar la vida humana, ya que la reflexión ética se basa en el respeto a cuatro principios fundamentales como son (41):

Principio de beneficencia:

Se basa en la necesidad de no hacer daño, de siempre hacer el bien, el personal de enfermería debe ser capaz de comprender al paciente a su cargo, y ver al paciente como el mismo.

Principio de la no maleficencia:

Se trata precisamente de evitar hacer daño, evitar la imprudencia, la negligencia. Se debe prevenir el daño físico, mental, social o psicológico.

Principio de justicia:

Encierra en su significado la igualdad, la equidad y la planificación; se basa precisamente en atender primero al más necesitado de los posibles a atender; exige tratar a todas las personas por igual, sin discriminación de raza, etnia, edad, nivel económico o escolaridad; jerarquizar adecuadamente las acciones a realizar; hacer uso racional de los recursos materiales para evitar que falten cuando más se necesiten.

Principio de autonomía:

Se define como la capacidad que tiene la persona de tomar decisiones en relación con su enfermedad. Esto implica tener información de las consecuencias de las acciones a realizar. El principio de autonomía también supone respeto por las personas, tratarlas como lo que son. El mantenimiento de la autonomía del paciente supone considerarlo capaz para la toma de decisiones; para eso es necesario establecer una relación interpersonal sin coacción, ni persuasión, donde prevalezcan la información, las dudas y la consideración de los aspectos de su vida cotidiana.

CAPÍTULO III

3. Metodología de la Investigación

3.1 Diseño de Investigación

La metodología que se utilizará en la presente investigación es de tipo Cuantitativa y No experimental.

Cuantitativa: Esta investigación debe ser lo más objetiva posible, pretende medir variables previamente establecidas, plantea un problema de estudio delimitado y concreto. En este tipo de investigación se utilizan instrumentos estandarizados, estos deben poseer validez y confiabilidad demostrados en estudios anteriores. Los datos se obtienen mediante la observación, medición y documentación, con esto se obtendrá conclusiones que contribuirán al desarrollo del conocimiento (42).

No experimental: Este tipo de investigación se realiza sin manipular las variables, es decir no se debe cambiar de manera intencional las mismas. Se observa el fenómeno en su entorno natural para luego ser analizado (42).

3.2 Tipo de Estudio

El tipo de investigación que se aplicara en este estudio es descriptivo, de corte transversal y correlacional.

Descriptivo: Permitirá caracterizar una situación específica a la cual está expuesto el grupo en estudio. En ciertas circunstancias se busca realizar descripciones comparativas entre grupos, subgrupos, comunidades, etc (42).

Transversal: En este tipo de estudio se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su objetivo es describir y analizar variables, tomando en cuenta su incidencia en un momento dado (42).

Correlacional: Este tipo de estudio es el que se caracteriza por relacionar dos o más variables o conceptos para llegar a una conclusión que determine si son o no similares dentro de un grupo o población (42).

3.3 Localización y Ubicación del Estudio

El Hospital Alberto Correa Cornejo se encuentra ubicado en la Calle Eloy Alfaro S/N y Panamericana Vía al Quinche. Provincia Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Yaruquí.

3.4 Población

3.4.1 Universo

- ✓ El universo corresponde, a 43 enfermeras (os) que laboraran en el Hospital Alberto Correa Cornejo.
- ✓ Usuarios que asisten por atención al Hospital Alberto Correa Cornejo.

3.4.2 Muestra

- ✓ En el presente estudio es imposible realizar una selección de muestreo con el personal de Enfermería, por tal razón se toma como grupo de investigación a todo el universo.
- ✓ Para realizar el análisis de satisfacción del usuario se realizará un muestreo probabilístico a conveniencia.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Criterios de inclusión

- ✓ Personal de enfermería en servicio activo que presten atención al usuario en el Hospital Alberto Correa Cornejo.
- ✓ Usuarios que asistan al Hospital Alberto Correa Cornejo por atención de salud.

3.5.2 Criterios de exclusión

- ✓ Otros grupos de profesionales de Salud que laboran en el Hospital Alberto Correa Cornejo. (Médicos, Obstetrices, Ginecólogos Personal Auxiliar, etc.)
- ✓ Personal de Enfermería que se encuentre ausente o en periodo de vacaciones.
- ✓ Personal de Enfermería que no deseen participar en dicho estudio.
- ✓ Usuarios que no deseen participar en dicho estudio.

3.6 Técnicas e Instrumentos

3.6.1 La encuesta

Es un tipo de técnica de investigación científica para la recolección de datos. Se la realiza mediante la interrogación a los sujetos de investigación para obtener información a través de una serie de preguntas previamente construidas (43).

Se realizó una encuesta que consta de 10 preguntas en la escala de Likert, para valorar la satisfacción del usuario frente a la atención de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo.

3.6.2 El cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permite recabar datos, mediante un conjunto de preguntas basadas en una o más variables. Este debe estar acorde con el planteamiento del problema y la hipótesis (42).

Cuestionario de Maslach Bournout Inventory

Para medir el nivel de estrés laboral o síndrome de Bournout en el personal de Enfermería se empleó el cuestionario de Maslach Bournout Inventory, el cual posee validez y confiabilidad internacional por los estudios realizados previamente.

Este cuestionario fue creado por Maslach y Jackson, en 1981, principalmente es utilizado en el medio de salud. La versión original está conformada por 22 ítems, con tres variables fundamentales que describen el síndrome de burnout o estrés laboral en profesionales de la salud: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional (44).

El agotamiento emocional hace alusión al efecto de no poder dar más de sí mismo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20); la despersonalización es la actitud de frialdad o un trato hostil con los pacientes, formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Por último, la baja realización profesional quiere decir que los profesionales no ejecutan sus funciones de manera adecuada. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) (44).

Los 22 ítems se miden en una escala de tipo Likert, dicha escala está formada por 6 rangos (45):

1 = Nunca.

2 = Algunas veces al año.

3 = Algunas veces al mes.

4 = Algunas veces a la semana.

5 = Diariamente

Para determinar el grado de estrés laboral hay que tomar en cuenta los valores de la siguiente tabla (46):

| | BAJO. | MEDIO. | ALTO. |
|------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Agotamiento emocional. | 0-18 | 19-26 | 27-54 |
| Despersonalización. | 0-5 | 6-9 | 10-30 |
| Logros personales. | 0-33 | 34-39 | 40-56 |

Ilustración 2: Tabla de valores para determinar Síndrome de Burnout

3.7 Plan de Análisis

El análisis de los datos obtenidos en el cuestionario dirigido a los profesionales de Enfermería y la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo, será a través de la elaboración de una matriz en Microsoft Excel, en la que se plasmará la información obtenida para por consiguiente poder tabularla y analizarla.

3.8 Operacionalización de Variables

- ✓ Describir las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo.

| Variable | Definición | Dimensión | Indicador | Escala | Tipo de variable |
|---|--|----------------------------|--------------|--|------------------|
| Características Sociodemográficas. | Conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en las poblaciones sujetas a estudio, tomando en cuenta aquellas que pueden ser medibles. | Factores Sociodemográficos | Sexo | -Hombre -Mujer | Cualitativa |
| | | | Edad | -de 26-30 -de 31-35 -de 36-40 + de 40 | Cuantitativa |
| | | | Etnia | -Mestizo - Indígena -Blanco - Afroecuatoriano | Cualitativa |
| | | | Estado Civil | -Soltero/a -Casado/a -Divorciado/a -Unión libre | Cualitativa |

- ✓ Evaluar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería a través de un test de estrés laboral para identificar el grado de estrés y relacionar con la calidad de atención del paciente/usuario a través de su satisfacción.

| Variable | Definición | Dimensión | Indicador | Escala | Tipo de variable |
|------------------------|--|--------------------------|--|---|------------------|
| Estrés laboral. | El estrés laboral es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral, por el agotamiento profesional puede provocar saturación, colapso físico o mental en el trabajador que lo padece, afectando al resto de ámbitos de su vida. | Nivel de estrés laboral. | ¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecido por su sitio de trabajo? | -Muy satisfecho. -Satisfecho. -Insatisfecho. -Muy insatisfecho. | Cualitativa. |
| | | | ¿El ambiente laboral en el que se desenvuelve es cómodo? | -Muy de acuerdo. -De acuerdo. -En desacuerdo -Muy en desacuerdo. | Cualitativa |
| | | | ¿El ambiente laboral en el que se desenvuelve es confortable? | -Siempre -Casi siempre -Nunca | Cualitativa |
| | | | | -Mucho -Poco -Nada | Cualitativa |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--------------|
| | | | <p>¿Tiene trato con pacientes o usuarios enojados o groseros?</p> <p>¿Al salir del trabajo se encuentra agotado física y mentalmente ?</p> <p>De los siguientes síntomas (cefalea, insomnio, ansiedad, irritabilidad, falta de energía, problemas gastrointestinales ¿Cuántos sufre</p> | <p>-Ninguno. - 1 de ellos -2 o 4 de ellos -Todos.</p> | Cuantitativa |
|--|--|--|---|---|--------------|

| | | | habitualmente luego de salir de su trabajo? | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|--|---|-------------|
| Satisfacción del usuario. | Satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de las personas cuando realiza una actividad o utiliza un servicio, es decir que cubre con todas sus expectativas. | Nivel de satisfacción del usuario. | ¿Está satisfecho con la atención que brinda el lugar al que asistió para ser atendido? | -Si -No | Cualitativa |
| | | | ¿Cómo considera el interés y disposición del personal por resolver sus necesidades? | -Excelente -Bueno -Regular -Malo | Cualitativa |
| | | | ¿Cómo es la habilidad y destreza del personal para | -Excelente -Bueno -Regular -Malo | Cualitativa |
| | | | | -Si -No | Cualitativa |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | realizar los procedimientos indicados? ¿Recomendaría esta unidad de salud a otros? | | |
|--|--|--|---|--|--|

CAPÍTULO IV

4. Análisis de resultados

Después de haber aplicado los instrumentos a las poblaciones en estudio, se procederá a tabular y analizar la información para así obtener las conclusiones acerca del estrés laboral y su influencia en la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo.

4.1 Resultados del test aplicado al personal de Enfermería

4.1.1 Características sociodemográficas del personal de Enfermería

Tabla 1: Género del personal de Enfermería

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|------------------|-----------|-------------|
| Masculino | 4 | 10% |
| Femenino | 38 | 90% |
| Total | 42 | 100% |

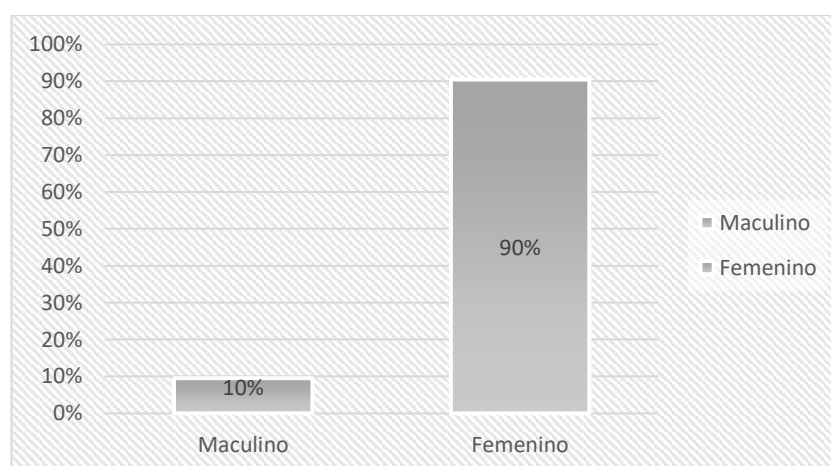


Gráfico 1: Género del personal de Enfermería

Análisis: El personal de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo en su mayoría es conformado por el género femenino representado por un 90%, mientras que el 10% restante está constituido por personal de género masculino. Es de conocimiento de toda la sociedad que los profesionales de Enfermería en mayor porcentaje lo forman las mujeres, en relación con el tema de investigación acerca del estrés laboral podemos decir en relación al género que las mujeres pueden padecer de la enfermedad laboral debido al resultado de las actividades que realizan tanto el hogar como en el trabajo es decir que además de realizar su jornada de trabajo debe dedicarse a los quehaceres domésticos, a cuidar de su familia, entre otros; otro factor que puede influir para que las mujeres padezcan de estrés laboral es el acoso sexual ya sea por parte de sus compañeros o por las personas que acuden a recibir atención esto a comparación del género masculino que no realizan dichas actividades por lo que las posibilidades de sufrir de estrés laboral son mínimas (22).

Tabla 2: Edad del personal de Enfermería

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|-----------|-------------|
| 25 a 30 | 17 | 40% |
| 35 a 40 | 15 | 36% |
| 40 a 45 | 4 | 10% |
| 45 o más | 6 | 14% |
| Total | 42 | 100% |

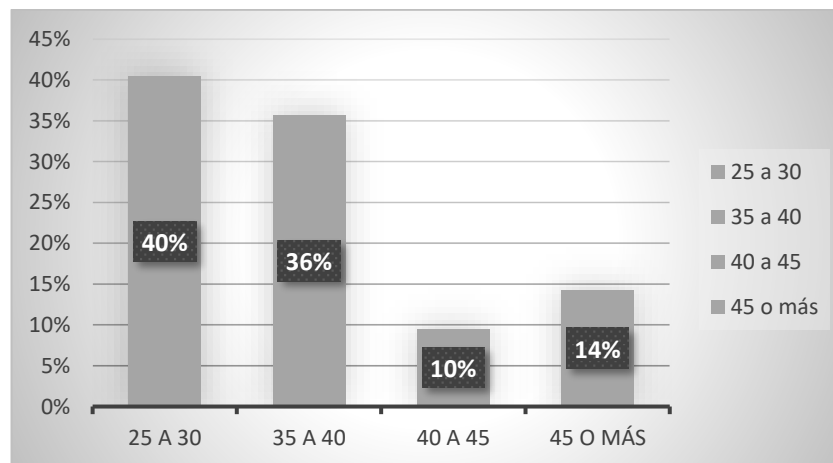


Gráfico 2: Edad del personal de Enfermería

Análisis: Los resultados demuestran que el personal de enfermería que labora en el Hospital Alberto Correa Cornejo está conformado en su mayoría por profesionales de 25 a 30 años de edad representado por el 40%, seguido de un 36% que se encuentran en un rango de edad de 35 a 40 años, mientras que el 10% de ellos se encuentran entre la edades de 40 a 45 y finalmente el 14% del personal encuestado tiene un rango de edad de 45 años o más años de edad. El personal de Enfermería joven es el grupo de edad con mayor riesgo de estresarse ya que aspiran tener buenos resultados de su trabajo por lo que llegan a ser más exigentes a diferencia de las personas de mayor edad que ya alcanzaron sus aspiraciones, los jóvenes sentirán mayor frustración si no cumplen sus metas las personas de más edad evitan las situaciones estresantes debido a la experiencia adquirida a través del tiempo de trabajo. Por otra parte, según va aumentando la edad más o menos a partir de los 40 años las capacidades físicas y la capacidad de adaptarse se van disminuyendo y se hace difícil el trabajo por turnos resulta complicado trabajar de la noche. (22).

Tabla 3: Estado civil del personal de Enfermería

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-------------|
| Soltero/a | 13 | 31% |
| Casado/a | 22 | 52% |
| Unión libre | 5 | 12% |
| Divorciado/a | 2 | 5% |
| Viudo/a | 0 | 0% |
| Total | 42 | 100% |

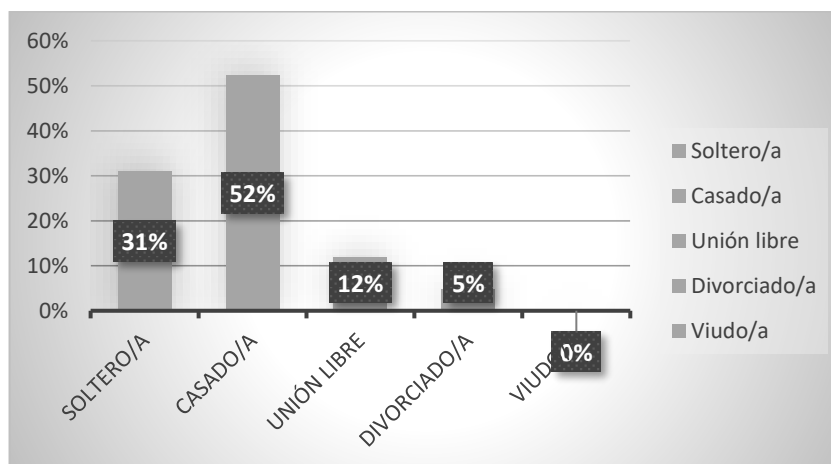


Gráfico 3: Estado civil del personal de Enfermería

Análisis: El 52% de encuestados son casados, el 31% de ellos son solteros, seguido por el 12% que se encuentran en unión libre, finalmente el 5% son divorciados. El estado civil es un factor muy influyente para padecer estrés laboral, se comenta que los profesionales casados tienen mayor predisposición de padecerlo debido a que cumplen tareas tanto en su lugar de trabajo como en su hogar, seguido del personal soltero que tienen menor tendencia. Los divorciados se encuentran en medio de los dos grupos anteriores (28).

Tabla 4: Etnia del personal de Enfermería

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|------------------------|-----------|-------------|
| Mestizo | 35 | 83% |
| Indígena | 3 | 7% |
| Blanco | 1 | 2% |
| Afroecuatoriano | 3 | 7% |
| Total | 42 | 100% |

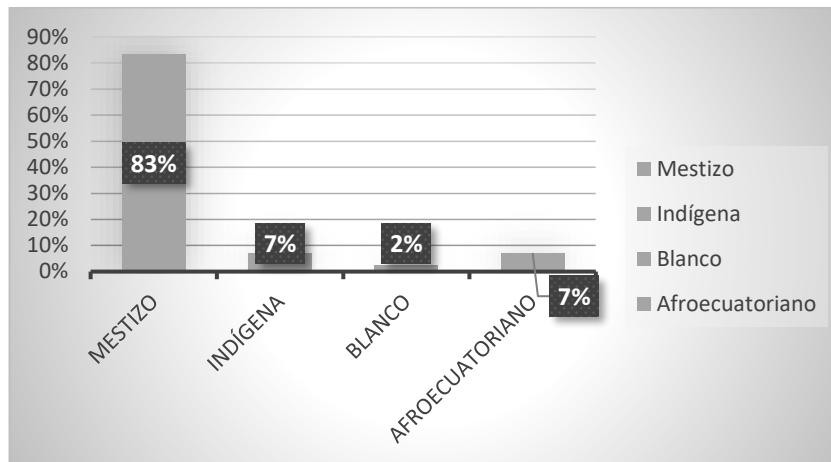


Gráfico 4: Etnia del personal de Enfermería

Análisis: El 83% del personal encuestado indicaron ser de etnia mestiza, el 7% de ellos señalaron ser indígenas, igual resultado obtuvo la etnia afroecuatoriana, finalmente el 2% se consideran de etnia blanca, cabe mencionar que la etnia con la que cada profesional de salud se autoidentifique no tiene mayor influencia con los niveles de estrés que estos puedan tener.

4.1.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Tabla 5: Agotamiento emocional

| Resultado | Cantidad | % |
|-----------|----------|------|
| Bajo | 21 | 50% |
| Medio | 14 | 33% |
| Alto | 7 | 17% |
| Total | 42 | 100% |

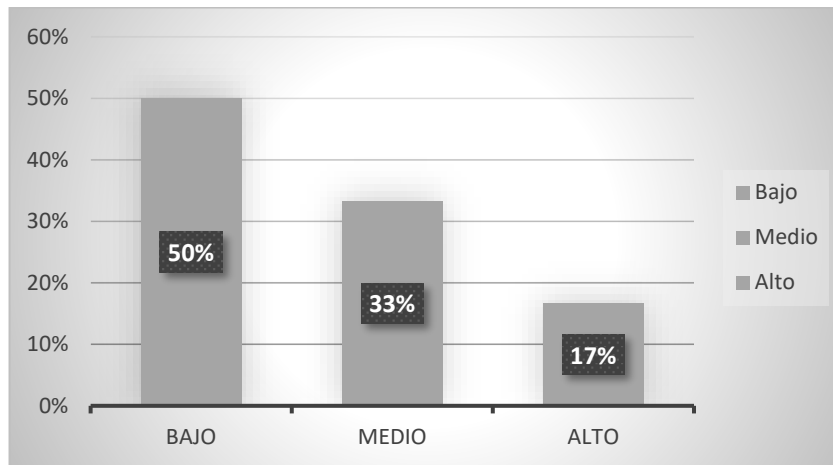


Gráfico 5: Agotamiento emocional

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario para medir el nivel de agotamiento emocional, el 50% de encuestados presentaron un nivel bajo significando así que la mayor parte del personal de Enfermería se siente con mucha energía y entusiasmo para realizar su trabajo sin sentir agotamiento físico y mental , mientras que el 33% de ellos reflejaron un nivel medio en el cual puede existir episodios en el cual los profesionales experimentan sensaciones de cansancio o debilidad de, finalmente con un 17% se encuentra el personal que ya no puede realizar su trabajo positivamente presentando un nivel alto de agotamiento emocional (47).

Tabla 6: Despersonalización

| Resultado | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 10 | 24% |
| Medio | 21 | 50% |
| Alto | 11 | 26% |
| Total | 42 | 100% |

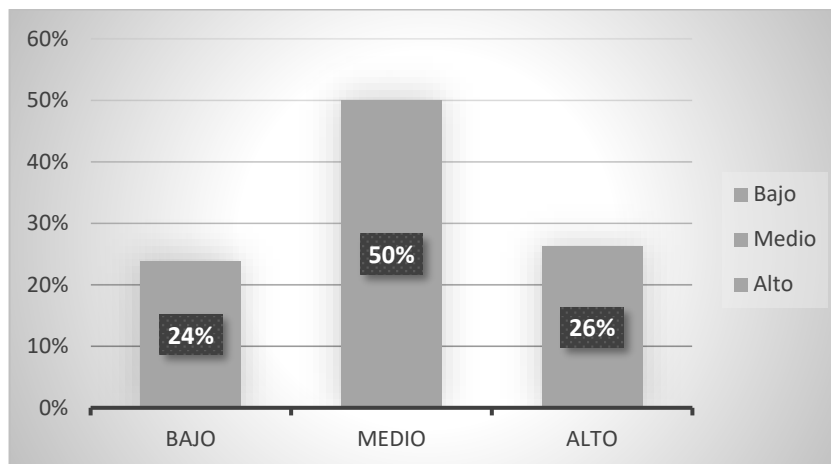


Gráfico 6: Despersonalización

Análisis: En cuanto a la medición de la escala de despersonalización la mayoría de encuestados el 50% presentaron nivel medio estos profesionales son aquellos que en momentos tienen un trato cordial con sus pacientes pero en otros pueden tratar de manera fría a los mismos, lo sigue el 26% del personal de Enfermería que indican no tener un buen trato hacia sus pacientes (47), esto significa nivel alto de despersonalización y concluyendo el 24% un nivel bajo y su trato se basa en la sensibilidad y apoyo.

Tabla 7: Realización personal

| Resultado | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 26 | 62% |
| Medio | 15 | 36% |
| Alto | 1 | 2% |
| Total | 42 | 100% |

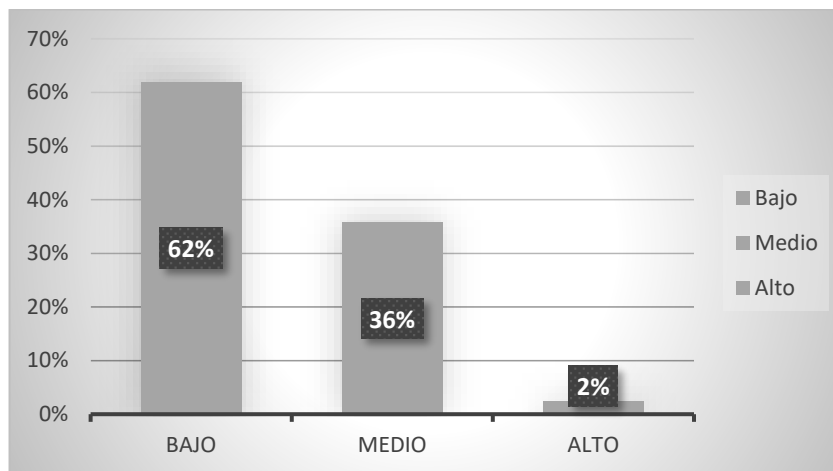


Gráfico 7: Realización personal

Análisis: En cuanto a la escala de logros personales, el 62% de encuestados presentaron un nivel bajo caracterizado porque los profesionales se sienten infelices con ellas mismas, no se sienten satisfechas con sus trabajo y no tienen facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo (47), mientras que el 36% de ellos reflejaron un nivel medio y el 2% obtuvieron un nivel alto.

4.2 Resultados de la encuesta a los pacientes

Tabla 8: Percepción de los pacientes en relación con trato recibido por parte de los profesionales de Enfermería

| Ítems | SI | NO | NUNCA |
|--|----------------|------------|-----------------|
| El personal de Enfermería se presentó previo a la atención | 59% | 41% | 0% |
| | SI | NO | NUNCA |
| El personal de Enfermería fue amable durante la atención | 86% | 14% | 0% |
| | MUY BUENA | BUENA | INSUFICIENTE |
| La información solicitada al personal de Enfermería es la requerida | 55% | 38% | 7% |
| | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |
| Satisfacción del trato recibido por el personal de Enfermería | 55% | 38% | 7% |
| | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |
| Satisfacción acerca del tiempo de espera para recibir cuidados de Enfermería | 55% | 28% | 17% |

Análisis: Respecto al trato que reciben los usuarios por parte del personal de Enfermería se valoró en base a algunos aspectos, en lo que tiene que ver con la presentación del personal previo a la atención se obtuvo como resultados que el 59% si se presenta y el 41% no lo realiza. La amabilidad que tienen los profesionales de Enfermería con sus pacientes, ellos indican que el 86% es amable seguido por un 14% que actúan de manera antipática. Otro aspecto valorado se trata de la satisfacción que sienten los usuarios acerca del trato recibido, la mayoría de encuestados representado por el 55% está muy satisfecho, el 38% está satisfecho y el 7% se encuentra poco satisfecho; iguales valores fueron indicados en cuanto a la valoración relacionada con

la claridad de información solicitada al personal de Enfermería y por último el 55% está muy satisfecho, el 28% indica estar satisfecho y tan solo un 17% no está muy satisfecho en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para recibir cuidados. Con estos resultados obtenidos es evidente que más de la mitad de los pacientes están muy complacidos con el trato recibido, por parte del personal de Enfermería en el Hospital Alberto Correa Cornejo. Según una investigación de Mastrapa (2016) menciona el cuidado de Enfermería es la relación que se da entre enfermero-paciente con el objetivo principal de promover, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar la salud (48); para Urquiza (2013) la comunicación entre enfermería y pacientes es un factor muy fundamental para prestar cuidados de calidad esta es una manera de acercarse a los pacientes y ayudarlos hasta su recuperación (49).

Tabla 9: Percepción de los pacientes en relación con la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de Enfermería

| Ítems | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | POCAS VECES |
|--|-----------|--------------|--------------|
| Recibe información por parte del personal de Enfermería antes de realizar los procedimientos | 59% | 34% | 7% |
| | MUY BUENA | BUENA | INSUFICIENTE |
| Las capacidades, destrezas y habilidades del personal de Enfermería son | 55% | 28% | 17% |
| | MUCHO | POCO | NADA |
| Los problemas de salud son resueltos con los cuidados de Enfermería brindados | 86% | 10% | 4% |
| | SI | NO | NUNCA |
| Regresaría a la casa de salud para recibir cuidados de Enfermería | 93% | 7% | 0% |

Análisis: En cuanto a lo que tiene que ver con la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención los usuarios respondieron que el 59% siempre recibe información por parte del personal de enfermería antes de realizar algún procedimiento, 34% percibe que casi siempre recibe información y 7 pocas veces la recibe. La mayoría de encuestados con un valor del 55% valora las capacidades, destrezas y habilidades de los enfermeros como muy buenas, el 28% como buenas y el 17% que estas son insuficientes. Además, en las encuestas se obtuvo valores en cuanto a la resolución de los problemas de salud el 86% de los pacientes piensan que el personal de Enfermería lo ayudaron mucho, el 10% poco y un 4% respondió de manera negativa indicando que no le han ayudado en nada. Los pacientes en un 93% si regresarían por atención al Hospital Alberto Correa Cornejo y el 7% no regresarían. Barrios (2014) menciona la calidad de atención es hacer todas las actividades de la manera correcta, los pacientes siempre esperaran su recuperación con muchos beneficios evitando todos los riesgos posibles, como conclusión es un estado en el que los usuarios se encuentren a gusto, con mucho descanso, satisfechos y con las necesidades cubiertas (50).

4.3 Análisis de relación de los resultados de las encuestas

El análisis de los resultados obtenidos de la investigación realizada en el Hospital Alberto Correa Cornejo, a 42 profesionales de Enfermería con la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir estrés laboral o síndrome de burnout y una encuesta en la escala de Likert para valorar la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención a 30 usuarios de esta casa de salud. Con esto se ha logrado concluir que el 50% de personal de enfermería sometido a encuesta presenta un nivel bajo, 33% nivel medio y tan solo el 17% nivel bajo de agotamiento emocional; en lo que tiene que ver con despersonalización los resultados arrojados fueron los siguientes 50% nivel medio, 24% nivel medio y 26% nivel bajo y finalmente de este grupo de individuos, cerca del 62% presentaron nivel bajo de realización personal seguido de 36% de nivel medio y 2% nivel alto, analizando estos resultados se ha podido demostrar que al tener mayores porcentajes en nivel bajo en agotamiento emocional, nivel medio en despersonalización y nivel bajo en realización personal los profesionales de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo sufren de estrés laboral medio.

Por otra parte en las encuestas aplicadas a los pacientes el 7% de pacientes encuestados manifestaron sentirse poco satisfechos con el trato recibido por parte del personal de enfermería y además indicaron que no regresarían a solicitar los cuidados de dicho personal en la casa de salud, este grupo de personas indicaron que su insatisfacción se debe a que el personal de enfermería no fue amable, no recibieron suficiente información, el tiempo de espera para recibir los cuidados requeridos no fue adecuado y además, consideran que en la recuperación de su salud, los cuidados de enfermería recibidos fueron insuficientes. Sin embargo el 93% si regresaría a esta casa de salud, el 86% está satisfecho y piensa que sus problemas de salud fueron resueltos de manera positiva. Como se puede apreciar a pesar del nivel medio de estrés al que se encuentra sometido el personal de enfermería, la mayoría trata con amabilidad al paciente, se

interesa por solventar los problemas de salud de dichos pacientes, entrega información previo a realizar cualquier procedimiento y presenta capacidades, destrezas y habilidades muy valorados por los pacientes del Hospital Alberto Correa Cornejo.

El tipo de estrés al que están sometidos los profesionales como se puede apreciar no solo tiene que ver con el trabajo que realizan en el hospital sino también con su entorno familiar el cual se ve afectado por la carga mental invisible que representa las tareas del hogar, este trabajo no es reconocido a pesar de que este requiera de planificación, organización, toma de decisiones lo que implica que su jornada laboral se duplique y por ende pueda aumentar la ansiedad y esta desencadenar en estrés laboral el cual si no es intervenido a tiempo puede causar problemas de salud de quien lo padece.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- ✓ Los porcentajes con mayor cantidad en cuanto a las características sociodemográficas del personal de Enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo son, la mayor parte de profesionales son de género femenino, se encuentran en edades comprendidas entre 25 a 30 años considerados como adultos jóvenes, se encuentran casados y la mayoría se autoidentifican como mestizos.
- ✓ Los profesionales de Enfermería encuestados presentaron agotamiento emocional nivel bajo, despersonalización nivel medio y realización personal nivel bajo en cuanto a las tres áreas que caracterizan al síndrome de burnout o estrés laboral concluyendo así que sufren de estrés laboral medio o moderado.
- ✓ Los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo a los cuales se aplicó la encuesta respondieron de manera positiva en cuanto al trato recibido por los profesionales de Enfermería y por ende se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada, esto quiere decir que existe una relación muy buena en cuanto a la relación enfermero-paciente.
- ✓ Al realizar una relación entre la presencia del estrés en el personal de Enfermería y la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención se determinó que a pesar que existe estrés laboral moderado, los profesionales tratan a los que cuidan con amabilidad y respeto considerando calidad de atención efectiva y eficaz.

5.2. Recomendaciones

- ✓ A los profesionales de Enfermería incluir a su vida diaria estrategias de prevención y manejo del estrés laboral tales como hacer actividades físicas, llevar una dieta saludable, practicar ejercicios de relajación, dedicar parte del tiempo a divertirse, llevar una buena organización familiar.

- ✓ Al Hospital Alberto Correa Cornejo incluir al cronograma actividades que puedan distraer al personal de Enfermería que labora en esta casa de salud además fortalecer y continuar con la atención eficiente y eficaz a los pacientes que brindan cuidados de salud.

- ✓ A la Universidad Técnica del Norte, educar a los futuros profesionales de Enfermería que se encuentran en formación en esta distinguida casona universitaria a que afronten la realidad a la que están expuestos al tener contacto directo con los pacientes y que de forma temprana realicen actividades que les aleje de sufrir estrés laboral o síndrome de burnout.

BIBLIOGRAFÍA

1. David Pérez Núñez JGVTEGGDOVMCC. Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Medicina General Integral (Scielo). 2014 Julio-Septiembre; XXX(3).
2. Oscar Alexander Gutiérrez Lesmes NJLRJMT. Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la. Universidad y Salud. 2017 Diciembre; XX(1).
3. Delgado MADH. Estrés Laboral. Primera ed. Manuel. RP, editor. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones I.N.S.H.T. ; 2016.
4. Ricard Navinés RMSVOMV. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. ELSEIVER. 2016 Enero.
5. Trabajo OId. Estres en el trabajo. Primera ed. Ginebra: Copyright; 2016.
6. Julieth Estefanía Osorio LCN. Estrés laboral: estudio de revisión. Scielo. 2016 Noviembre ; XIII(1).
7. María de Carmen García Moran MGL. El estrés en el ámbito de los profesionales. Redalyc.org. 2016 Junio;(19).
8. Machado J. PRIMICIAS. [Online].; 2019 [cited 2019 Septiembre 16. Available from: <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/sindrome-burnout-trabajo-estres/>.
9. Lima NES. Repositorio Digital UCSG. [Online].; 2017 [cited 2019 Julio 06. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>.
- 10 Veletanga J. Redacción Médica. [Online].; 2017 [cited 2019 Septiembre 16. . Available from: <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/profesionales/el-burnout-est-presente-en-el-30-de-los-sanitarios-ecuatorianos-90910>.
- 11 David Pérez Núñez JGVTEGGDOVMCC. Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Medicina General Integral (Scielo). 2014 Julio- Septiembre; XXX(3).

- 12 César Carrillo García MIRRLEFMEMR. Factores de estrés laboral en el personal . de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda control apoyo. Scielo (Enfermería Global). 2018 Abril; XVII(50).
- 13 Irma Y Castillo Avila NTLAAGKCTSLC. Estrés laboral en enfermería y factores . asociados. Cartagena (Colombia). Scielo (Revista Salud Uninorte). 2014; XXX(1).
- 14 Walter Lizandro Arias Gallegos AMdCT. Síndrome de burnout en personal de . enfermería de Arequipa. Scielo (Revista Cubana de Salud Pública). 2016 Octubre-Diciembre; XLII(4).
- 15 María PF. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de . hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Scielo. 2013 Julio; XII(31).
- 16 Chicaiza Calapaqui Mary Duchicela JPME. FACTORES ESTRESANTES QUE . REPERCUTEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO. Repositorio Digital UTN. 2015 Julio.
- 17 Cornejo. SdHIC. Referencias del hospital. Quito: Hospital Alberto Correa . Cornejo, Talento Humano; 2018.
- 18 Ecuador MdSPd. Ministerio de Salud Publica. [Online].; 2018 [cited 2018 Junio . 23. Available from: <https://www.salud.gob.ec/hospital-basico-alberto-correa-cornejo-yaruqui/>.
- 19 Leticia Cortaza Ramírez MDFT. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de . Veracruz. México. Aladefe. 2014 Enero; IV(1).
- 20 Floría PM. Control del estres laboral. Primera ed. Madrid: Fundación Confemetal; . 2013.
- 21 Morilla SG. Hablemos de estrés: Los estresores. Psicosalud. 2013 Marzo.
- 22 Floria PM. Control de estrés laboral Madrid : Fundación Confemetal; 2013.

- 23 Pérez R. Vitónica. [Online].; 2017 [cited 2019 Julio 23. Available from: [. https://www.vitonica.com/wellness/estres-positivo-o-eustres-asi-es-como-le-puedes-sacar-partido-en-tu-vida](https://www.vitonica.com/wellness/estres-positivo-o-eustres-asi-es-como-le-puedes-sacar-partido-en-tu-vida).
- 24 Roque J. Estres laboral. [Online].; 2017 [cited 2018 Junio 13. Available from: [. https://juanroque.com/estres-labora/](https://juanroque.com/estres-labora/).
- 25 Pamela Estefania Robles Ridi MSCMLT. Síndrome de burnout y bienestar psicológico en docentes Alemania: Editorial Académica Española; 2016.
- 26 Rafael Octavio Félix Verduzco CGHSMMLI. El estrés en el entorno laboral. *Psicología*. 2018 Enero-Abril; XV(64).
- 27 José Manuel Fernández Arata GCdIC. Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el Perú. *Scielo*. 2017;(28).
- 28 Botempo MXF. El Síndrome de Burnout. Primera ed. Mexico: Editorial Académica Española; 2016.
- 29 Psicología L. Lua *Psicología*. [Online].; 2018 [cited 2018 Julio 16. Available from: <https://luapsicologia.com/estres-laboral/>.
- 30 María de Carmen García Moran MGL. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Zaragoza. 2016 Junio;(19).
- 31 Samanta Menacho García AB. Como afecta el síndrome de Burnout en los cuidados que ofrece enfermería a los pacientes. Repositorio Digital Universidad Autónoma de Barcelona. 2015 Junio.
- 32 Guillart LM. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología (Scielo)*. 2015 Abril-Junio; XVIII(2).
- 33 Naldy Febre KMGPMCVBMPSPIKRMCM. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista Médica Clínica Los Condes (Elsevier)*. 2018 Mayo-Junio; XXIX(3).
- 34 Diego Ayuso Murillo AGB. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería: Ediciones Diaz de Santos; 2015.

- 35 Alexandrina Lobo KDJR. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de . la ciudad de Ourense. Ridec. 2016; IX(1).
- 36 Lázaro Suárez Isaqui SLRRJMA. Satisfacción de los usuarios con la atención en . los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista médica electronica (Scielo). 2018 Julio-Agosto; XL(4).
- 37 Ecuador ANCd. Constitución de la Republica del Ecuador Montecristi; 2008.
- 38 Senplades SNdPyD. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida . Quito; 2017.
- 39 Ecuador CdLyCd. Código del Trabajo Quito; 2016.
- 40 Enfermeras CId. Código Deontológico del Consejo Internacional para la . profesión de Enfermería Ginebra: Imprimerie Fornara; 2012.
- 41 Ramirez NM. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo . tecnocientífico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética. 2013 Julio-Diciembre; VIII(2).
- 42 Sampieri RH. Metodología de la Investigación (Sexta Edición). In Martínez MR, . editor. Metodología de la Investigación (Sexta Edición). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V; 2014. p. 217.
- 43 Pedro López Roldán SF. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. In . Pedro López Roldán SF. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona: Creative Commons ; 2015. p. 8-9.
- 44 Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) . en contexto académico colombiano. Revista CES Psicología. 2016 Enero-Junio; IX(1).
- 45 Lachiner Saborío Morales LFHM. Síndrome de Burnout. Scielo (Medicina Legal . de Costa Rica). 2015 Enero-Marzo; XXXII(1).
- 46 Rodríguez S. ecestaticos. [Online].; 2017 [cited 2019 Junio 14. Available from: . https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf.

- 47 Ángel Jiménez Maldonado SGM. Valoración de ansiedad y burnout en los . profesionales de enfermería de un servicio de Nefrología. Enfermería Nefrológica. 2016 Abril-Junio; XIX(2).
- 48 Mastrapa YE. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de . las relaciones interpersonales. Revista cubana de Enfermería. 2016 Enero; XXXII(4).
- 49 Urquiza JLG. La importancia de la comunicación entre enfermería y el paciente . oncológico terminal. 2013..

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida al personal de Enfermería para medir el estrés laboral



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TEST PARA VALORAR LOS FACTORES ESTRESANTES EN EL
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HACC.**

Tema: “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo”

El objetivo de la aplicación de este test es conocer los factores estresantes que influyen la calidad de atención la calidad de enfermería en los diferentes servicios del Hospital Alberto Correa Cornejo.

A continuación, se presentará una serie de preguntas, le garantizamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis.

PARTE I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Marcar con una (X) la respuesta

Género

- a. Masculino ()
- b. Femenino ()

Edad

- a. 25 a 30 ()
- b. 35 a 40 ()
- c. 40 a 45 ()
- d. 45 o más ()

Estado civil.

- a. Soltero/a ()
- b. Casado/a ()
- c. Unión libre ()
- d. Divorciad ()
- e. Viudo/ ()

Etnia.

- a. Mestizo ()
- b. Indígena ()
- c. Blanco ()
- d. Afroecuatoriano ()

PARTE II. GRADO DE ESTRÉS

A continuación, se presentan una serie de preguntas que nos ayudaran a medir su nivel de estrés en relación al trabajo que usted realiza.

Encerrar en un círculo el numeral que usted considere el más adecuado, tomando en cuenta su significado:

- 1. Nunca
- 2. Algunas veces al año
- 3. Algunas veces al mes

4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. D Siento que me he hecho más duro con la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. AE Me siento frustrado por el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2: Encuesta dirigida a los pacientes para medir el nivel de satisfacción de la calidad de atención



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TEST PARA VALORAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA
CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
HACC.**

Tema: “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Alberto Correa Cornejo”

El objetivo de la aplicación de este test es conocer la satisfacción del usuario frente a los cuidados de Enfermería brindados por el personal que labora en el Hospital Alberto Correa Cornejo.

A continuación, se presentará una serie de pregunta, le garantizamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Marcar con una (X) la respuesta

Género

- a. Masculino ()
- b. Femenino ()

Edad

- a. 25 a 30 ()
- b. 35 a 40 ()
- c. 40 a 45 ()
- d. 45 o más ()

Estado civil.

- a. Soltero/a ()
- b. Casado/a ()
- c. Unión libre ()
- d. Divorciado/a ()
- e. Viudo/a ()

Etnia.

- a. Mestizo ()
- b. Indígena ()
- c. Blanco ()
- d. Afroecuatoriano ()

Marcar con una X la respuesta que usted considere la más adecuada:

1. ¿Previo a recibir sus cuidados de Enfermería el personal se presentó para su atención?

Si () No () Nunca ()

2. ¿El personal de Enfermería es amable durante su atención?

Si () No () Nunca ()

3. ¿La información que solicita al personal de Enfermería cuando usted lo requiere es?

Muy buena () Buena () Insuficiente () Muy insuficiente ()

4. ¿Usted considera que el Personal de Enfermería se interesa por resolver y solucionar sus problemas?

Siempre () Casi siempre () Pocas veces () Nunca ()

5. ¿Usted recibe información por parte del personal de Enfermería, antes que le realicen cualquier procedimiento?

Siempre () Casi siempre () Pocas veces () Nunca ()

6. ¿Está usted satisfecho por como lo trata el personal de Enfermería durante su estadía en esta casa de Salud?

Muy satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Nada satisfecho ()

7. ¿Como se siente usted con el tiempo de espera para recibir los cuidados de Enfermería para resolver sus problemas de Salud?

Muy satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Nada satisfecho ()

8. ¿Cómo considera las capacidades, destrezas y habilidades que tiene personal de Enfermería en cuanto a su profesión?

Muy bueno () Bueno () Malo () Muy malo ()

9. ¿Usted considera que su problema de Salud está siendo resuelto con los cuidados de Enfermería que se le brindan en esta casa de Salud?

Mucho () Poco () Nada ()

10. ¿Regresaría a solicitar cuidados de Enfermería en esta misma casa de Salud?

Si () No () Nunca ()

Anexo 3: Aprobación de la solicitud para la aplicación de las encuestas

MINISTERIO DE SALUD



Dirección Distrital 17D09 Tumbaco a Tababela

Memorando Nro. MSP-CZ9-DD-17D09-2019-0862-M

Ecuador, 07 de marzo de 2019

PARA: Sra. Dra. Carolina Alejandra Almeida Solano
Directora del Hospital Alberto Correa Cornejo

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTAS
TEMA DE TESIS

De mi consideración:

En referencia al memorando Nro. MSP-HACC-DIR-2019-0455-M suscrito por su persona en calidad de Directora del Hospital Alberto Correa Cornejo; el cual cita textualmente:

"Saludos cordiales, por medio de la presente me permito solicitarle muy comedidamente AUTORIZACIÓN para que los estudiantes de Octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, puedan aplicar las encuestas para culminar su trabajo de tesis universitaria. Además puedo mencionar que son estudiantes que actualmente se encuentran cursando el internado rotativo en el Hospital Alberto Correa Cornejo."

Se procede con la autorización del requerimiento solicitado.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Pablo Sebastian Carrera Rivadeneira
DIRECTOR DISTRICTAL DE SALUD 17D09

Referencias:

- MSP-HACC-DIR-2019-0455-M

Copia:

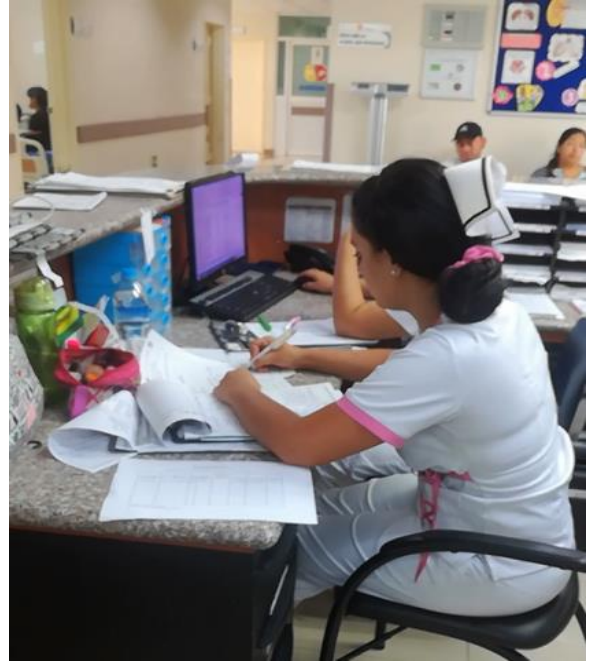
Sr. Dr. Edwin Miguel Cachumba Simbaña
Médico especialista en medicina interna 1

Sra. Lcda. Gladys Patricia Cepeda Quinchiguango
Responsable de Gestión Cuidados de Enfermería

Sra. Med. Diana Gabriela Almeida Solano
Médico General de Primer Nivel de Atención 2

Carlo Ignacio Bermúdez Salvador Ortiz y Eugenia Barboza
Pífo - Ecuador • Código Postal: 170175 • Teléfono: 593 (2) 2145307 / 2145482
www.salud.gob.ec • <http://instituciones.msp.gob.ec/cz9>

Anexo 4: Galería fotográfica



Anexo 5: Tríptico informativo

PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La prevención del estrés laboral es de suma importancia ya que esto ayudara a evitar posibles complicaciones en la vida de los trabajadores. Si la prevención se realiza de manera precoz menores serán las probabilidades que se presentan enfermedades graves.



Es momento de detener el estrés laboral a continuación, te presentamos algunas estrategias para evitarlo.

- Practicar técnicas de relajación.
- Llevar un ambiente de trabajo adecuado.
- Administrar el tiempo de trabajo, no trabajes más de lo indicado.
- Ejercitarse con regularidad.
- Llevar hábitos alimenticios adecuados.
- Establecer buenas relaciones de trabajo con tus compañeros.
- Fomentar el trabajo en grupo.
- Mantener comunicación con tu familia y amigos.
- Procurar distraerte y realizar actividades divertidas.

EL ESTRÉS LABORAL PUEDE SER EVITADO.

PIENSA SIEMPRE POSITIVO TU PUEDES

Elaborado por: Kori Cachiguango
Estudiante de Enfermería Universidad Técnica del Norte

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA



ESTRÉS LABORAL



¿SABES QUE ES?
¿CÓMO PREVENIRLO?

El estrés laboral es un tipo de reacción fisiológica del cuerpo humano, es el desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de los individuos para cumplirlas.

Este tipo de estrés puede estar causado por:

Elevada presión en el trabajo.



Carga excesiva de trabajo.



Relaciones laborales insatisfactorias.



Ambiente laboral inadecuado.



Estresores externos (tareas en el hogar, problemas familiares)



Es importante saber si el trabajo que realizas te está causando estrés laboral.

A continuación, te enseñamos como detectarlo a tiempo.



CAMBIOS EMOCIONALES



IRA

TRISTEZA



BAJA AUTOESTIMA

ANSIEDAD



DIFICULTAD PARA CONCENTRARSE



CAMBIOS FÍSICOS

PROBLEMAS DIGESTIVOS



DOLORES MUSCULARES



PROBLEMAS CARDIACOS



DOLORES DE CABEZA



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis_Kori_Cachiguango 1.docx (D63160740)
Submitted: 1/29/2020 7:03:00 PM
Submitted By: \${Xml.Encode(Model.Document.Submitter.Email)}
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Marta Villarruel.docx (D54455607)
TESIS GAVILANES-GÓMEZ.docx (D54310774)
Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes.docx (D48703230)
<https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/sindrome-burnout-trabajo-estres/>
<https://juanroque.com/estres-labora/>
<https://luapsicologia.com/estres-laboral/>
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
<https://docplayer.es/amp/146324978-Universidad-tecnica-particular-de-loja-la-universidad-catolica-de-loja-area-socio-humanista.html>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5504/1/JORGE%20LUIS%20CARDENAS%20PONCE.pdf>

Instances where selected sources appear:

17

