



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**Facultad de la Salud Humana
Carrera de Enfermería**

TÍTULO

**FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL GENERAL "ISIDRO AYORA" LOJA 2016-2017**

*Solo cuando te propongas,
sabrás cuan lejos puedes llegar.*

*TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ENFERMERÍA*

AUTOR:

Marlon Daniel Salinas Merino

DIRECTORA:

Lic. Ana Rocío Granda Sarango, Mg. Sc.

LOJA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Lic. Ana Rocío Granda Sarango, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Haber asesorado, revisado y orientado en todas sus partes, el desarrollo de la tesis de investigación titulada: **“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017”**, de autoría del Sr. Marlon Daniel Salinas Merino, mismo que ha sido asesorado y monitoreado con pertinencia y rigurosidad científica como estipula la normativa vigente en la Universidad Nacional de Loja, razón por la cual autorizo su presentación, sustentación y defensa correspondiente.

Loja, 26 de Junio del 2017

Atentamente,



.....
Lic. Ana Rocío Granda Sarango, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Marlon Daniel Salinas Merino, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma, las opiniones, conceptualizaciones, conclusiones y recomendaciones, así como los resultados y análisis vertidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Bibliotecario Virtual.

AUTOR: Marlon Daniel Salinas Merino

FIRMA: .....

CÉDULA: 1900578293

FECHA: 26 de Junio del 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Marlon Daniel Salinas Merino, declaro ser autor de la tesis titulada: **“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017”**, como requisito para optar el grado de: **Licenciado en enfermería**, autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para con fines académicos, muestren al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar contenido de este trabajo en el RDL, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la universidad.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 26 días del mes de Junio del dos mil diez y siete, firma el autor.

Firma: 

Autor: Marlon Daniel Salinas Merino.

Cedula: 1900578293

Dirección: Cdla. El Electricista.

Correo Electrónico: salinasmrion7@hotmail.com

Celular: 0982967350

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora de tesis: Lic. Ana Rocío Granda Sarango, Mg, Sc.

Tribunal de grado:

Presidente: Lic. María Obdulia Sánchez Castillo, Mg, Sc.

Miembro de Tribunal: Lic. Denny Caridad Ayora Apolo, Mg, Sc.

Miembro de Tribunal: Lic. Maura Mercedes Guzmán Cruz, Mg, Sc.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis familiares, padres, hermanos y amigos, quienes con sus consejos y motivación han sido un pilar muy importante durante toda mi formación académica, en especial a mi Mamá quien a pesar de la distancia siempre ha sido el incentivo y apoyo fundamente durante todos estos años de ardua lucha hasta poder llegar a culminar satisfactoriamente mis años de estudio. A la Universidad Nacional de Loja y equipo docente, por la oportunidad brindada y conocimientos impartidos desinteresadamente formándonos como profesionales con principios y fundamentos científicos capaces de enfrentar las demandas de a nuestra sociedad.

Marlon Daniel Salinas Merino

Autor

AGRADECIMIENTO

Extiendo un agradecimiento especial a mis padres, hermanos, amigos por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mis estudios, por los buenos valores que me han enseñado los cuales se verán reflejados a lo largo de mi vida profesional.

A la Universidad Nacional de Loja, por abrirnos sus puertas y acogernos en su familia universitaria, ofreciéndonos la oportunidad de cumplir nuestros sueños de superación, cumpliendo una meta más de nuestros estudios.

Agradezco también a mi directora de tesis Lic. Ana Roció Granda Sarango por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como por haberse dado tiempo y tenerme paciencia durante todo el tiempo que se realizó la tesis.

Al personal docente y administrativo de la carrera de Enfermería, les agradezco por la paciencia y la vocación a lo hora de impartir sus enseñanzas y gracias a ellos poder obtener la práctica y conocimientos necesarios para nuestra realización profesional.

A la institución, Hospital General “Isidro Ayora” departamento de Docencia e Investigación, Jefa del personal de Enfermería y en general a todas y todos los profesionales de Enfermería que allí laboran, por la buena apertura y colaboración desinteresada que permitió la realización de este trabajo.

Marlon Daniel Salinas Merino

Autor

ÍNDICE

Contenido	Págs.
CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
1. TÍTULO	1
2. RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
4.1. Estrés.....	8
4.1.1. Historia del estrés.....	8
4.1.2. Definición del estrés.....	10
4.2. Estrés laboral.....	11
4.3. Factores desencadenantes.....	11
4.4. Consecuencias del estrés laboral.....	17
4.5. Fases del estrés.....	18
4.5.1. Fase de alarma.....	18
4.5.2. Fase de resistencia o adaptación.....	19

4.5.3. Fase de agotamiento.....	20
4.6. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale".....	21
4.6.1. Introducción.....	21
4.6.2. Validación.....	22
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	24
6. RESULTADOS.....	26
7. DISCUSIÓN.....	32
8. CONCLUSIONES.....	34
9. RECOMENDACIONES.....	35
10. BIBLIOGRAFÍA.....	36
11. ANEXOS.....	39

1. TÍTULO

**FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO
AYORA” LOJA 2016-2017**

2. RESUMEN

La investigación "FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "ISIDRO AYORA" LOJA 2016-2017" tiene como objetivo determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería que labora en el hospital Isidro Ayora, el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal; el instrumento aplicado fue la versión castellana de la Escala de Estrés de Enfermería dirigida al personal profesional de enfermería que labora en diferentes servicios del hospital Isidro Ayora, los datos recogidos se representan en tablas simples y cruzadas con la ayuda de la tabulación de datos y programas digitales como Excel y Microsoft Word; para realizar el análisis e interpretación de datos se realizó la debida relación con otros estudios y el marco teórico. El grupo de estudio está constituido en su mayoría por el sexo femenino, casadas y con estabilidad laboral. Las situaciones más estresantes en el ámbito laboral es la falta de personal para cubrir adecuadamente un servicio y no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería y en el ámbito relacionado a la salud enfermedad del usuario, la situación más estresante es el ver a un paciente sufrir y la realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos. En conclusión se determina que el personal de enfermería atraviesa por factores estresantes tanto en el ámbito laboral como en situaciones de salud del paciente.

Palabras clave: factores de riesgo, estrés laboral, personal de enfermería.

SUMMARY

The research “FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL ” ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017” aims to determine the risk factors that cause work stress in professional nursing staff working in the hospital “Isidro Ayora”, the study was carried out with a quantitative, descriptive-transversal approach; The instrument applied was the Castilian version of the Nursing Stress Scale directed to the professional nursing staff that works in different services of the hospital “Isidro Ayora”, the collected data is presented in simple and cross tables with the help of tabulation of data and digital programs such as Excel and Microsoft Word; To perform the analysis and interpretation of data, was made the proper relationship with other studies and the theoretical framework. The study group consists mostly of women, married and with job stability. The most stressful situations in the workplace are the lack of staff to adequately cover a service and not having enough time to perform all their nursing tasks and in the field related to the health of the user, the most stressful situation is to see a patient suffering and performing nursing cares that are painful. In conclusion, it is determined that nurses are experiencing stressful factors both in the workplace and in patient health situations.

Key words: risk factors, work stress, nursing staff.

3. INTRODUCCIÓN

El estrés del trabajo es un problema de gran magnitud y trascendencia mundial, afecta al trabajador y la productividad. En el ámbito hospitalario, puede estar originado por factores psicosociales que pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo. Como ejemplos de factores psicosociales tenemos: la carga laboral, las jornadas exhaustivas, malos hábitos de trabajo, la falta de reconocimiento al trabajo, apoyo social, entre otros. Cuando estos factores exceden las capacidades del trabajador, se convierten en eventuales causantes de estrés que afectan la salud mental y física, ocasionando un daño cuya magnitud dependerá de la vulnerabilidad de las personas. Un estudio realizado por el Sindicato de Enfermería-Saste (España) en el cual participaron 1.173 profesionales de la enfermería que trabajan en la sanidad pública, constató que el 80% sufre de estrés. Esto repercute en la atención de los pacientes y se manifiesta a través de "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones. Los encuestados constatan también el deterioro alarmante de los recursos humanos y materiales, así como una mala atención a los usuarios, cuya seguridad corre peligro, según advierten. El 82% del colectivo a estudio no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas y más del 50% prolonga su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades. Cerca del 90% reconoce que se han sentido "superados por la situación" de manera frecuente o muy frecuente, y casi la mitad afirman que son desplazados a unidades, cuyo funcionamiento desconocen para suplir la ausencia de otros enfermeros (Saste, 2012).

En los Estados Unidos el costo por estrés para la industria, se calcula aproximadamente en 200 mil millones de dólares anuales, debido al ausentismo, merma en la producción, indemnizaciones y gastos directos en servicios médicos por enfermedades relacionadas al estrés (Enríquez Colunga, , Preciado , & Dominguez, 2011).

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional. Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de enfermería. Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población. El incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios, la falta de recurso humano de enfermería y el incremento de procesos judiciales, son factores que generan sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental en este grupo de trabajadores (Castillo Avila, Torres Llanos, Ahumada Gomez , & Cardenas , 2014).

De igual forma, estudios realizados en enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en la ciudad de Veracruz (México) mencionan que los mayores generadores de estrés son la carga de trabajo, la falta de personal y la antigüedad. En Venezuela, hallazgos similares mencionan que las altas demandas laborales, como el apoyo social, la capacidad de decisión y la demanda de control, afectan algunos de los indicadores de salud tanto físicos como mentales de los enfermeros venezolanos (Francisco & Ramirez, 2014).

En el Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues en un universo de 72 profesionales de enfermería, el estrés laboral está directamente relacionado con las condiciones de trabajo que son desgastantes y están relacionadas con un ambiente estrecho, con poca disponibilidad de espacio, disminución de personal, incremento de actividades laborales, jornada laboral de gran intensidad, relaciones laborales poco armoniosas que crean un clima organizacional poco favorable, las mismas que si se relacionan con las características de una práctica domestica deteriorante, contribuye a agravar la vulnerabilidad y los efectos del estrés laboral (Tenezaca, Torres , & Valverde , 2013).

Estudios realizados en la ciudad de Loja en un universo total de 60 enfermeras profesionales que labora en servicios hospitalarios ambulatorios y críticos en el Hospital del I.E.S.S. se manifiesta la presencia de riesgos psicosociales del trabajo relacionados con altas demandas por tareas de carácter rutinario que implican una sobrecarga cuantitativa, mental y emocional significativa, ausencia de un sistema de formación eficiente, estilos de liderazgo inadecuados, y deficiencias en la retroalimentación del desempeño (Gonzales, 2012).

Con estos antecedentes se consideró conveniente realizar la presente investigación sobre los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General Isidro Ayora.

El personal de enfermería constituye el mayor grupo de trabajo dentro de un hospital. Deben emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas, además también

tiene que relacionarse con los familiares que en muchas ocasiones son generadores de más estrés.

Es por eso que, tomando en consideración lo antes planteado se hace imprescindible la realización de estudios sobre este problema con la finalidad de determinar los principales factores estresores que además de mejorar la calidad asistencial y emocional hacia el paciente, podremos mejorar también la calidad de vida del personal profesional de enfermería, siendo así el principal objetivo el determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General "Isidro Ayora de Loja" y posteriormente los factores estresantes relacionados con el ámbito laboral y condición de salud enfermedad del usuario.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Estrés

4.1.1. Historia del estrés

En el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austro canadiense Hans Selye (1907 - 1982), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como " una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

El Dr. Hans Selye observo que a todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida de apetito, bajo peso y astenia. Por ello, el Dr. Hans Selye llamo a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

Claude Bernard en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Aquí llegamos a un concepto clave, "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

No cabe duda que lo que distingue y caracteriza la vida y al ser vivo es la facultad de adaptación al cambio.

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

Cannon en 1922 propuso el término homeostasia (del griego *homoiós*, similar y *statis*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En 1939 adopta el término *stress*, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Pose, 2010).

Según Selye " Es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia"

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.

El término *estrés* proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse, y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicológico antes mencionado, y que también se conoce como síndrome general de adaptación (Slipak, 2015).

4.1.2. Definición del estrés

El estrés constituye una de las experiencias vitales más comunes y conocidas, sin embargo, es un término difícil de definir. Es un concepto complejo, extremadamente vigente e interesante, del cual no existe consenso en su definición. La palabra estrés, significa cosas distintas para diferentes personas. Son muchas las menciones que hoy en día se hacen a este término y a sus consecuencias sobre la conducta del individuo, e igualmente son muchos los autores que lo definen y lo intentan cuantificar.

Desde que el Dr. Hans Selye en 1936 introdujera el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para este autor era la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud como de otros ámbitos, así como también en el lenguaje coloquial. Sin embargo aún existe una gran controversia sobre su definición (Slipak, 2015)

El término estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy diferentes. Es un concepto complejo, vigente e interesante. Por tal razón Martínez y Díaz (2007) sostienen que: el fenómeno del estrés se lo suele interpretar en referencia a una amplia gama de experiencias, entre las que figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole.

Igualmente, se lo atribuye a situaciones de miedo, temor, angustia, pánico, afán por cumplir, vacío existencial, celeridad por cumplir metas y propósitos, incapacidad de afrontamiento o incompetencia interrelacional en la socialización. Dicha dificultad para identificar el significado del término estrés se evidencia desde tiempo atrás, pues en el siglo XIX Claude Bernard pensaba que lo propio del estrés

eran los “estímulos estresores” o “situaciones estresantes”, y durante el siglo XX Walter Cannon planteaba que lo importante eran las respuestas fisiológicas y conductuales características. De allí la importancia de retomar la génesis del concepto (Zea, 2011)

4.2. Estrés Laboral

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo.

Podemos contemplar como en pocas ocasiones tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones que inciden sobre nosotros, sin embargo es posible aprender a responder de una forma equilibrada, la relajación ayuda en este sentido de forma muy eficaz (García., 2012).

4.3. Factores desencadenantes

Los estresores o desencadenantes del estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o

exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma. Ha habido diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. Una serie de autores han planteado que esos estresores se producen cuando hay un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella. Así, poniendo como ejemplo, si una persona debe terminar un informe en el plazo de dos días y no cuenta con el recurso ni tiempo suficiente para hacerlo, tendrá una experiencia de estrés. Hemos de señalar, que esas demandas no siempre proceden del entorno, hay ocasiones en que las propias personas se ponen niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no puede conseguir por falta de recursos y ello les produce estrés. Por otra parte, tampoco los recursos tienen porque ser de la propia persona, a veces son recursos provenientes del ambiente. Si los problemas de la persona que hemos presentado en el ejemplo anterior para finalizar el informe tuvieran relación con la falta de tiempo al tener que cuidar a un hijo pequeño y otra persona de la familia se ofrece para hacerlo, este recurso proveniente de fuera puede permitir a esa persona finalizar el trabajo.

La investigación ha tratado de elaborar taxonomías de los principales estresores laborales y ha tratado de describirlos. Presentaremos a continuación la clasificación caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría (Peiro, 2011).

- Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

- Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, la retroalimentación que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

- Tareas aburridas o monótonas. Otras veces la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.

- Empleo inestable. El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

- Elevado nivel de responsabilidad. La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. El trabajador se ve

obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.

- Exposición a tareas insalubres o peligrosas. Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, aumentando así los niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud.

- Falta de reconocimiento. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta.

- El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

- Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

- Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

- Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

- Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

El estrés y la tensión asociados a los trabajos asistenciales son hechos conocidos desde siempre; si cualquier trabajo cansa y produce estrés, trabajar con personas a las que hay que atender, cuidar, orientar, ayudar o sencillamente acompañar, cansa doblemente. Día tras día se ponen de manifiesto mayor número de fuentes de estrés, así como signos indicativos de un aumento de los problemas relacionados con el estrés de los trabajadores del Sistema de Salud; no es raro que éstos se quejen de estar estresados o agotados. Los profesionales sanitarios están sometidos a un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental, debido a que su ejercicio profesional constituye una importante fuente de estrés.

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que

traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

Dentro de los factores desencadenante tenemos:

- **Personales.** Son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o con varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

- **Ambientales.** Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

- Condición del trabajo. Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas (González Díaz, 2014).

4.4. Consecuencias del Estrés Laboral

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).

- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud (Vindel A. C., 2013).

4.5. Fases del Estrés

Ante una situación estresante, el organismo para mantener su equilibrio, emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Lo podemos definir como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión tanto física como psicológica.

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las siguientes fases:

4.5.1. Fase de alarma:

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma que disminuye la resistencia por debajo de lo normal ante estas situaciones. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisoadrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.

- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

Es decir, al percibir un factor estresor, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la acción y el sistema nervioso se pone en marcha dando lugar a una serie de reacciones en el organismo. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal. Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia (Prado, 2016).

4.5.2. Fase de resistencia o adaptación:

Cuando la exposición a factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Por eso, se sigue utilizando la energía proveniente de las diferentes reacciones metabólicas y a menos que el organismo sea capaz de adaptarse a esta situación y de resistirla, empezarán a manifestarse alteraciones cada vez más graves.

En esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticosteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento (Prado, 2016).

4.5.3. Fase de agotamiento:

Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación, y el individuo entra en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. En estos casos, se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre con el Síndrome de Burnout (Prado, 2016).

4.6. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale"

4.6.1. Introducción.

Actualmente existen diversos cuestionarios y escalas para medir el estrés en el medio laboral. Algunos de ellos han sido desarrollados para ser utilizados de forma específica en el personal de enfermería: "The Nurse Stress Index"⁴, "Stressor Scale for Pediatric Oncology Nurses"⁵, "The Community Health Nurses' Perceptions of Work Related Stressors Questionnaire"⁶, "The Nurse Stress Checklist"⁷, etc. Una de las escalas más ampliamente utilizadas en el mundo anglosajón ha sido "The Nursing Stress Scale" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.

Son numerosas las ventajas que proporciona el uso de instrumentos de medida ya validados y ampliamente utilizados por otros investigadores. En primer lugar, supone un ahorro de tiempo y de dinero, ya que el desarrollo de un nuevo instrumento es un proceso lento y costoso. En segundo lugar, el uso de instrumentos idénticos en distintas poblaciones va a permitir comparar los resultados obtenidos en cada una de ellas. Sin embargo, la mayoría de estos instrumentos han sido elaborados y utilizados en países de habla y cultura diferentes a la nuestra. Por ello, un paso previo al empleo de cualquier cuestionario o escala en nuestro medio lo constituye la adaptación transcultural del mismo. En ella podemos distinguir dos componentes, por una parte la traducción de un idioma a otro y por otra, la adaptación de una cultura a otra.

Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores. Entre los efectos negativos que el estrés laboral tiene sobre el individuo se pueden citar diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del absentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. Existe un gran número de factores de riesgo relacionados con el trabajo que pueden causar estrés en este colectivo de trabajadores. Entre ellos cabe citar: los relacionados con el contenido del trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional sanitario, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, etc.

4.6.2. Validación

La escala «nursing stress» (escala de estresores laborales en personal de enfermería) está integrada por 34 estresores. La adaptación cultural de la escala se hizo por medio del método de traducción- retro traducción. La validación se realizó sobre una muestra aleatoria de 201 profesionales de enfermería de un hospital público de Valencia. La fiabilidad de la escala se valoró tras la readministración a una submuestra de 30 profesionales de enfermería, con un intervalo de 15 días. La validez de constructo, se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos

escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y 7 dimensiones del cuestionario de Salud SF-36 Resultados: La escala adaptada al castellano, consta de 34 ítems eliminando el primer ítem de la escala original (N1: Avería del ordenador) e incluyendo un nuevo ítem E1: Interrupciones frecuentes en el trabajo (Mas Pons, 2008).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

La investigación fue de tipo descriptivo – transversal con enfoque cuantitativo; descriptivo porque permitió describir los factores de riesgo que causan estrés en el personal profesional de enfermería del Hospital General Isidro Ayora, y transversal porque mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo periodo de tiempo corto.

Área de estudio

Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

Universo

El universo estuvo constituido por 142 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital General Isidro Ayora.

Muestra

La conformaron 120 profesionales de enfermería.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Para determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General Isidro Ayora, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, la versión castellana de la Escala de Estrés de Enfermería que su nombre en inglés es "the nursing stress scale" (Anexo 3).

Presentación y análisis de datos

Los resultados se representan en tablas estadísticas y porcentajes con su respectivo análisis, los mismos que fueron derivados de los resultados obtenidos por las encuestas, evidencias científicas y a la revisión bibliográfica.

Consideraciones éticas

Con la finalidad de cumplir los criterios éticos de la investigación se realizó un acercamiento con el Coordinador del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital General Isidro Ayora con quien se socializó el proyecto y a la vez se solicitó el permiso correspondiente para la recolección de información. Así mismo se solicitó la autorización a cada profesional de enfermería mediante un consentimiento informado; el mismo que debidamente firmado da fe de que cada participante conoce el objetivo y propósito de la investigación. (Anexo N°2).

6. RESULTADOS

TABLA N° 01

PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN LA EDAD Y SEXO

Edad Sexo	20-30	31-40	41-50	> 50 a.	TOTAL	%
Masculino	2	1	0	0	3	2.5%
Femenino	28	54	30	5	117	97.5%
TOTAL	30	55	30	5	120	100%

FUENTE: Encuestas.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino.

Análisis:

La distribución por sexo corresponde en su mayoría a las mujeres con un 97.5%. Según la distribución por edad, el mayor porcentaje se encuentra en el rango de edad entre 31 a 51 años.

TABLA N° 2

PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN SU ESTADO CIVIL

Estado civil	Masculino	Femenino	TOTAL	%
Soltero (a)	2	38	40	33.33%
Casado (a)	1	79	80	66.67%
Unión de hecho	0	0	0	00%
Total	3	117	120	100%

FUENTE: Encuestas.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino.

Análisis:

Hay un gran predominio en la categoría casado/a con 66.67%, soltero/a 33.33%. Según el autor ENRIQUEZ – 2011, en este caso los profesionales de enfermería casados o casadas tienen mayor prevalencia de sufrir estrés debido a que tienen que lidiar con los factores estresantes psicosociales tanto en el trabajo como en el hogar.

TABLA N° 3**PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN SU PERIODO LABORAL**

Periodo Laboral	Masculino	Femenino.	TOTAL	%
0 – 5 años	2	37	39	32.5%
6 – 10 años	1	36	37	30.8%
11 – 15 años		20	20	16.7%
15 y + años		24	24	20%
Total	3	117	120	100%

FUENTE: Encuestas realizadas al personal profesional de enfermería del HIAL.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino.

Análisis:

El 32.5% de los profesionales cumplen un periodo laboral de 0 – 5 años, el 30.8% de 6 a 10 años. Y en un menor porcentaje, 20% de 15 años en adelante y 16.7% de 11 a 15 años. Bibliográficamente el autor PEIRO - 2011, considera que los profesionales con más años de trabajo pueden desarrollar estrés ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea.

TABLA N° 4

PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN EI TIPO DE CONTRATO LABORAL

Tipo de contrato	Cantidad	Porcentaje (%)
Contrato Ocasional 2 años	37	30.83%
Nombramiento Provisional.	9	7.5%
Nombramiento	74	61.67%
TOTAL:	120	100%

FUENTE: Encuestas realizadas al personal profesional de enfermería del HIAL.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino

Análisis:

El 30.83% se encuentra con contrato ocasional hasta 2 años y el 7,5% con nombramiento provisional los cuales representan un factor estresante debido a la inestabilidad laboral, según PEIRO – 2011 la inestabilidad de empleo es causante de estrés debido al miedo a ser despedido o sustituido.

TABLA N° 5**FACTORES ESTRESORES RELACIONADOS CON EL AMBITO LABORAL**

N°	Situación	Frecuencia	Porcentaje
1	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	94	78.3%
2	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	94	78.3%
3	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	80	66.6%
4	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas).	79	65.8%
5	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	64	53.3%
6	Personal y turno imprevisible.	57	47.5%
7	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	21	17.5%
8	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	21	17.5%
9	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	14	11.6%
10	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o Auxiliares de enfermería) del servicio.	10	8.3%

FUENTE: Encuestas realizadas al personal profesional de enfermería del HIAL.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino.

Análisis:

Un porcentaje representativo del personal de enfermería considera que las situaciones más estresantes en su ámbito laboral son: la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, el no tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería, las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, el realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas), y no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.

TABLA N° 6

**FACTORES ESTRESORES RELACIONADOS CON EL ESTADO Y/O
CONDICIÓN DE SALUD-ENFERMEDAD DEL USUARIO.**

N°	Situación	Frecuencia	Porcentaje
1	Ver a un paciente sufrir.	85	70.8%
2	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	75	62.5%
3	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	66	55%
4	La muerte de un paciente (en general)	61	50.8%
5	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	54	45%
6	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.	37	30.8%
7	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	36	30%
8	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	20	16.6%
9	No saber que se debe decir a su paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	14	11.66%
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	10	8.33%

FUENTE: Encuestas realizadas al personal profesional de enfermería del HIAL.

RESPONSABLE: Marlon Daniel Salinas Merino.

Análisis:

Dentro de los factores relacionados con el estado de salud enfermedad del paciente que el personal de enfermería considera estresantes son: ver a un paciente sufrir, la realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes, sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora, la muerte de un paciente (en general) y la muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.

7. DISCUSIÓN

El estrés laboral esta originado por factores psicosociales que pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo.

Con respecto a los factores estresantes relacionados con el ámbito laboral tenemos un predominio en el sexo femenino con un 97.5%. En lo referente a la edad en su mayoría se encuentran en el rango de 31 a 50 años de edad; que comparado con un estudio realizado por Cárdbaba, 2013, el sexo femenino representa un 95.5% y el masculino un 4.5%. Predomina el grupo entre 46 y 52 años (40.4%), que comparándolo con este estudio es ligeramente superior.

En relación al estado civil el 66,67% de los profesionales de enfermería en su mayoría son casados lo cual puede significar una mayor prevalencia de estrés laboral, en comparación con el estudio realizado por Enríquez Colunga, , Preciado , & Dominguez, 2011 en donde el matrimonio sumado a los factores psicosociales del trabajo puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo.

En cuanto al periodo laboral, los profesionales más expuestos al estrés son los que llevan ejerciendo su profesión 11 años en adelante debido a que la monotonía del trabajo puede derivar en una causa más de estrés. El cual coincide con el estudio realizado por Peiro, 2011, el cual considera que trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea.

En lo referente al tipo de contrato laboral el grupo más prevalente al estrés son los que no cuentan con estabilidad laboral, lo cual coincide al compararlo con

estudios realizados por Peiro, 2011 donde considera que el miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés.

En lo concerniente a las situaciones más estresantes que están relacionadas con el ámbito laboral se encontró: la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio 78.3%, el no tener tiempo suficiente para realizar todas las tareas de enfermería 78.3%, las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas 66.6%, el realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas) 65.8%, y no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente 53.3%; las cuales al compararlas con el estudio realizado por Castillo Avila, Torres Llanos, Ahumada Gomez , & Cardenas , 2014, considera que el incremento de la carga laboral 51.9%, la pérdida de seguridad laboral 56.4%, la falta de suministros para la prestación de servicios 42.9%, la falta de recurso humano de enfermería 50.6%, son factores que generan sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental en este grupo de trabajadores diferenciándose ligeramente del estudio realizado.

Respecto a las situaciones estresantes que están ligadas al estado o condición de salud enfermedad del usuario, fueron, ver a un paciente sufrir 70.8%, la realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes 62.5%, sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora 55%, la muerte de un paciente (en general) 50.8% y la muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha 45%; en comparación con el estudio realizado por Cárdbaba 2013, coincide con las situaciones como: ver a un paciente sufrir 58.4%, realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes 43.8% y la muerte de un paciente (en general) 26.9%, dentro de las situaciones más estresantes.

8. CONCLUSIONES

- Los factores estresantes relacionados con el ámbito laboral en el personal de enfermería del HGIAL hemos concluido que en su mayoría afecta al grupo de sexo femenino, aquellos que están casados, que no tienen estabilidad laboral, llevan laborando profesionalmente de 11 años en adelante y que frecuentemente tienen que lidiar con la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, el no tener tiempo suficiente para realizar todas sus actividades de enfermería, las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, el realizar demasiadas labores que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas), y no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.
- Los factores de estrés laboral relacionados con el estado salud enfermedad del usuario que afectan a la gran parte de los profesionales de enfermería que laboran en el HGIAL son, el ver a un paciente sufrir, la realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes, sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora, la muerte de un paciente (en general) y la muerte de un paciente con quien se ha llegado a tener una relación estrecha.

9. RECOMENDACIONES

- Que la líder de Enfermería desarrollen estrategias de afrontamiento frente a factores de estrés laboral ya que el profesional de enfermería es un pilar fundamental en los servicios de salud y además que para lograr un buen desempeño laboral no solamente es necesario una buena salud física sino también mental.
- Sugerir que el departamento de salud ocupacional gestione junto al departamento de Psicología del hospital Isidro Ayora el realizar evaluaciones habituales con los diferentes test de estrés laboral con el fin de poder detectar tempranamente casos de estrés laboral y así poder implementar alternativas de afrontamiento.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, (. (2009). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Estres Laboral y Evaluacion de Riesgos, <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, (. (2014). Trabajos saludables: Gestionemos el estrés. Trabajos Saludables, <http://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>.
- American Psychological Association (APA). (2016). Los Distintos Tipos de Estres. American Psychological Association, <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.
- Camargo Hernandez, K. d. (2013). Factores que causan Estrés al Profesional en Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adulto. Encolombia, <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-161/factores-que-causan-estres/>.
- Castillo Avila, Torres Llanos, N., Ahumada Gomez , A., & Cardenas , K. (2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia). Revista Cientifica Salud UNINORTE Vol 30 N° 1, <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333/5590>.
- Enríquez Colunga, , C., Preciado , M. d., & Dominguez, R. (2011). Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara, México. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, (37) <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/>.
- Francisco, M., & Ramirez, L. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de Educacion e Investigacion en Enfermeria., <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.
- Garcia., J. M. (2012). Estrés y eustrés. Psicologia.com, <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/617-2441-1-PB.pdf>.
- Gómez, D. J. (2014). Factores de Riesgo Asociados a la Incidencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Hospital General de Latacunga. Reposito

Digital Universidad Técnica de Ambato,
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7991>.

Gonzales, A. (2012). El Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital IESS Loja. Loja.

González Díaz, I. (2014). Factores estresantes en personal de enfermería de unidad de atención primaria de salud. Medwave,
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/2006/abril/2725>.

Mansilla Izquierdo, F. C. (2011). El Estres Laboral y su Prevencion. Madrid + Salud,
http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php.

Mas Pons, R. (2008). La Version Castellana de la escala "The Nursing Stress Scale" proceso de adaptacion transcultural. Scielo. Revista Española de Salud Publica.,
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006.

Ministerio de Salud Publica. (2012). Manual del Modelo de Atencion Integral de Salud. Manual del Modelo de Atencion Integral de Salud, 47 - 48.

Organización Panamericana de la Salud. (2011). Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades. Washington.

Peiro, J. M. (2011). El Estrés Laboral: Una perspectiva Individual y Colectiva. Seccion Técnica, (18 - 38)
http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH T/2001/13/seccionTecTextComp12.pdf.

Piñeiro & Fraga, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. SCielo,
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412013000300008&script=sci_arttext.

Pose, G. (2010). El estrés en la evaluación institucional. Idoneos., Capitulo II
<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>.

- Prado, J. D. (2016). Fases del Estrés. Bussines School, <http://www.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/lectura-recomendada/fases-del-estres/>.
- Ramírez, M. D. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. ALADEFE, <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.
- Saste. (2012). El 80% del personal de enfermería sufre de estrés. Universia España, <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html>.
- Slipak, O. E. (2015). Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica. ALCMEON, (355-360) http://alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm.
- Stavroula, L. (2011). La Organización del Trabajo y el Estrés. La Organización del Trabajo y el Estrés, 3-4 http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/.
- Tenezaca, V., Torres, W., & Valverde, E. (2013). Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues. Universidad de Cuenca, <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5263/1/ENF140.pdf>.
- Universidad de Málaga. (22 de Septiembre de 2010). Valoración de la severidad de un procedimiento. Diario Oficial de la Unión Europea, págs. 1-7.
- Vindel, A. C. (2011). Qué es el trastorno por estrés postraumático. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - SEAS, <http://www.ansiedadystres.org/que-es-el-trastorno-por-estres-postraumatico>.
- Vindel, A. C. (2013). Síntomas que Puede Provocar el Estrés Laboral. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés., http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm.
- Zea, N. B. (2011). Estrés Académico. Estrés Académico, <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v3n2/v3n2a6.pdf>.

11. ANEXOS

ANEXO N°1



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERIA**

**PROYECTO: “FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA”
LOJA 2016-2017”
ENTREVISTA**

N°...

Como estudiante de la Carrera de Enfermería, del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja reciba un cordial y fraterno saludo, a la vez me permito solicitarle se digne a contestar la siguiente entrevista, la misma que me ayudará a recolectar datos importantes para realizar mi proyecto de tesis. Dicha información será **confidencial**.

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ UNA SERIE DE SITUACIONES QUE OCURREN DE FORMA HABITUAL EN UN SERVICIO DE UN HOSPITAL. INDIQUE, LA FRECUENCIA CON QUE ESTAS SITUACIONES LE HAN RESULTADO ESTRESANTES.

FACTORES.	MEDICION.			
	0 Nunca	1 Alguna vez	2 frecuente mente	3 muy frecuente mente
1 Interrupciones Frecuentes en la realización de sus tareas.				
2 Recibir Críticas de un Médico				
3 Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5 Problemas con un supervisor.				
6 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7 No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros				

del servicio sobre problemas en el servicio.				
8 La muerte de un paciente.				
9 Problemas con uno o con varios médicos				
10 Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11 No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13 El medico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14 Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16 No tener ocasión de expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej. pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20 Pasar temporalmente a otros servicio\ con falta de personal.				
21 Ver a un paciente sufrir.				
22. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al Paciente.				
24. Recibir críticas de un supervisor.				
25. Personal y turno imprevisible.				
26 El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27 Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28 No tener tiempo suficiente para				

dar apoyo emocional al paciente				
29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o Auxiliares de enfermería) del servicio.				
30 No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31 El médico no está presente en una urgencia médica				
32 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamientos.				
33 No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34 Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

Características sociodemográficas.	Edad.	20-30 () 31-40 () 41-50 () más de 50 años ()
	Sexo.	Hombre () Mujer ()
Características demográficas laborales.	Estado Civil	Soltera/o () Casada/o () Unión de Echo ()
	Periodo Laboral.	0-5 años () 6-10 () 11-15 () más de 15 años ()
	Tipo de contrato Laboral.	Contrato fijo hasta 2 años. () Contrato eventual menor a 1 año () Nombramiento ()

GRACIAS POR SU COOPERACION.

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

Este consentimiento informado está dirigido al Personal Profesional de Enfermería que labora en el Hospital General Isidro Ayora y que se les invita a participar en la investigación.

**“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017**

Estimada(o) Licenciada(o).

Soy estudiante del Internado Rotativo de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, y me encuentro realizando un estudio sobre:
“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017”.

El objetivo del estudio es: Determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General “Isidro Ayora” de Loja, la información obtenida será netamente de uso académico y con fines de titulación, manteniendo la total reserva de la información obtenida.

El presente estudio tendrá un beneficio mutuo tanto para el investigador como para el grupo en estudio, ya que mediante los resultados obtenidos se conocerá los factores que causan estrés y así poder buscar posibles medidas de intervención.

Riesgos para el grupo de estudio no se han identificado, ya que las encuestas son anónimas y los resultados solo se entregan a la institución.

Por lo tanto se le invita a que participe en la encuesta, si usted tiene preguntas antes de contestar, o si igualmente, existieran preguntas que no entienda por favor pídamme información que yo me tomaré el tiempo para explicarlas.

Usted no tiene por qué tomar parte en esta investigación si no desea hacerlo. Es su elección y todos sus derechos serán respetados.

AUTORIZACIÓN

He leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo derecho a negarme.

Fecha: _____

Firma del participante: _____

ANEXO N° 3

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN DEL RESUMEN



Líderes en la Enseñanza del Inglés

Prof. Carlos Velastegui
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA. LTDA.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen para el trabajo de titulación denominado: *FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "ISIDRO AYORA" LOJA*, autoría del alumno Marlon Daniel Salinas Merino, con Cédula de Identidad No 1900578293, egresado en la Carrera de Enfermería, Facultad de la Salud Humana, de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autoriza al interesado, hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 21 de junio de 2017

Prof. Carlos Velastegui
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA. LTDA.



Líderes en la Enseñanza del Inglés

Fine-Tuned English Cía. Ltda. | Teléfono 2578899 | Email venalfine@finetunedenglish.edu.ec | www.finetunedenglish.edu.ec

LOJA: Fine-Tuned English, Macará entre Miguel Riofrío y Rocafuerte. 2578899, 2563224, 2574702
ZAMORA: Fine-Tuned Zamora, García Moreno y Pasaje 12 de Febrero. Teléfono: 2608169
CATAMAYO: Fine-Tuned Catamayo, Av. 24 de Mayo 08-21 y Juan Montalvo. Teléfono: 2678442



ANEXO N° 4



Ministerio
de Salud Pública

HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA
Dirección Asistencial



Loja, 23 de junio de 2017

Doctor DANIEL PACHECO MCINTOYA
Subdirector de Docencia e Investigación HIAL

CERTIFICA:

Que el Sr. Marlon Daniel Salinas Merino, con CI. 1900578293, estudiante de la Carrera de Enfermería de la UNL, realizó la entrega de un CD con el contenido de su Tesis titulada: "FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "ISIDRO AYORA" LOJA 2016-2017, previa a la obtención de su Título de Licenciada en Enfermería.

Atentamente,

Doctor DANIEL PACHECO MCINTOYA
Subdirector de Docencia e Investigación HIAL
/Ing.Belc.

c.c. Archivo

Av. Manuel Agustín Aguirre y Juan José Samaniego
Teléfono: 2570540 ext. 7210
isidro.ayora@hial.gob.ec

ANEXO N° 5

PROYECTO DE TESIS

1. TEMA

**FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO
AYORA” LOJA 2016-2017**

2. PROBLEMATICA

El estrés del trabajo es un problema de gran magnitud y trascendencia mundial, afecta al trabajador y la productividad. En el ámbito hospitalario, puede estar originado por factores psicosociales que pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo. Como ejemplos de factores psicosociales se encuentran: carga laboral, las jornadas exhaustivas, hábitos de trabajo, el reconocimiento al trabajo, apoyo social y la supervisión, entre otros. Cuando estos factores exceden las capacidades del trabajador, se convierten en eventuales causantes de estrés que afectan la salud mental y física, ocasionando un daño cuya magnitud dependerá de la vulnerabilidad de las personas. El estrés es la segunda causa de baja laboral y aunque los costos por estrés en el trabajo son difíciles de estimar. En la Unión Europea se calcula que afecta anualmente a 40 millones de trabajadores suponiendo para los países miembros, un costo de 20 000 millones de euros al año por gastos sanitarios, sin contar las pérdidas por productividad. En los Estados Unidos el costo por estrés para la industria, se calcula aproximadamente en 200 mil millones de dólares anuales, debido al ausentismo, merma en la producción, indemnizaciones y gastos directos en servicios médicos por enfermedades relacionadas al estrés. En el Reino Unido el costo asciende al 10% del producto nacional bruto, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura. Entre el 50 % y el 60 % del total de los días laborales perdidos se han vinculado al estrés (Enríquez, 2011).

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional. Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de enfermería. Entidades internacionales como la

Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población. El incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios, la falta de recurso humano de enfermería y el incremento de procesos judiciales, son factores que generan sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental en este grupo de trabajadores (Castillo Avila N. T., 2014).

Un estudio realizado por el Sindicato de Enfermería-Saste (España) en el cual han participado 1.173 profesionales de la enfermería de los cerca de 270.000 que trabajan en la sanidad pública, constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés. Esto repercute en la atención de los pacientes y se manifiesta a través de "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones. Los encuestados constatan también el deterioro alarmante de los recursos humanos y materiales, así como una peor atención a los usuarios, cuya seguridad corre peligro, según advierten. El 82% del colectivo a estudio no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas y más del 50% prolonga su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades. Cerca del 90% reconoce que se han sentido "superados por la situación" de manera frecuente o muy frecuente, y casi la mitad afirman que son desplazados a unidades, cuyo funcionamiento desconocen para suplir la ausencia de otros enfermeros (Saste, El 80% del personal de enfermería sufre de estrés, 2012).

De igual forma, estudios realizados en enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en la ciudad de Veracruz (México) mencionan que los mayores generadores de estrés son la carga de trabajo, la falta de personal y la antigüedad. En Australia, enfermeros especialista en Psiquiatría sufren de alto nivel de desgaste personal, presentando agotamiento emocional, despersonalización e identificando la carga de trabajo como el mayor estresor percibido. En Venezuela, hallazgos similares mencionan que las altas demandas laborales, como el apoyo social, la capacidad de decisión y la demanda de control, afectan algunos de los indicadores de salud tanto físicos como mentales de los enfermeros venezolanos. Otro estudio realizado en la ciudad de Guadalajara muestra la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo y el trato con familiares de los pacientes, como los principales generadores de estrés en esta población, presentando repercusiones negativas en su salud física y mental, tales como cansancio emocional, despersonalización y sentimientos negativos hacia su profesión (Francisco L. R., 2014).

En una muestra de 31 trabajadores de enfermería del Hospital Provincial General de Latacunga, a quienes se encuestó se obtuvo los siguientes resultados. Las causas del estrés que se presenta en el personal son la fatiga, la sobrecarga de trabajo, las horas de descanso no son siempre las más adecuadas, muchas veces el personal se compromete o se ve afectado por los problemas de los usuarios (Gómez, FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LA INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DE LATACUNGA, 2014).

En el Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues en un universo de 72 profesionales de enfermería, el estrés laboral está directamente relacionado con las condiciones de trabajo que son desgastantes y están relacionadas con un ambiente

estrecho, con poca disponibilidad de espacio, disminución de personal, incremento de actividades laborales, jornada laboral de gran intensidad, relaciones laborales poco armoniosas que crean un clima organizacional poco favorable, las mismas que si se relacionan con las características de una práctica domestica deteriorante, contribuye a agravar la vulnerabilidad y los efectos del estrés laboral (Vilma Tenezaca, 2013).

Estudios realizados en la ciudad de Loja en un universo total de 60 enfermeras profesionales que labora en servicios hospitalarios ambulatorios y críticos en el Hospital del I.E.S.S. se manifiesta la presencia de riesgos psicosociales del trabajo relacionados con altas demandas por tareas de carácter rutinario que implican una sobrecarga cuantitativa, mental y emocional significativa, ausencia de un sistema de formación eficiente, estilos de liderazgo inadecuados, y deficiencias en la retroalimentación del desempeño (Gonzales, EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL IEES LOJA., 2012).

Dados los presentes antecedentes se cree conveniente la realización de la presente investigación sobre los factores que causan estrés en el personal profesional de enfermería del hospital general isidro ayora.

3. JUSTIFICACIÓN

El hospital es un área laboral que tiene mayor capacidad de generar estrés, por las altas demandas laborales, lo que produce una tensión laboral que puede verse reflejada en múltiples indicadores de salud. El ambiente hospitalario es además un espacio donde se encuentra con relativa frecuencia equipos de trabajos indiferentes, apáticos, cansados, con manifestaciones de estrés, despersonalización y desmotivación, que generan algunas veces conflictos o insatisfacción. A todo esto hay que añadir la sobrecarga de trabajo, la muerte y sufrimiento de un paciente, la preparación y conocimientos insuficientes y la falta de apoyo.

Específicamente, el personal de enfermería constituye el mayor grupo de trabajo dentro de un hospital. Deben emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas, además también tiene que relacionarse con los familiares que en muchas ocasiones son generadores de más estrés.

Por eso, tomando en consideración lo antes planteado se hace imprescindible la realización de estudios sobre este problema a fin de determinar los principales factores estresores que además de mejorar la calidad asistencial y emocional hacia el paciente, podremos mejorar también la calidad de vida del personal profesional de enfermería.

4. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General "Isidro Ayora de Loja".

Objetivos Específicos:

- Señalar los factores estresantes relacionados con el ámbito laboral.
- Identificar los factores relacionados con el estado y/o condición de salud enfermedad del usuario.

5. MARCO TEÓRICO

1. Estrés.

1.1 Historia del estrés

En el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austro canadiense Hans Selye (1907 - 1982), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como " una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

El Dr. Hans Selye observo que a todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida de apetito, bajo peso y astenia. Por ello, el Dr. Hans Selye llamo a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

Claude Bernard en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Aquí llegamos a un concepto clave, "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

No cabe duda que lo que distingue y caracteriza la vida y al ser vivo es la facultad de adaptación al cambio.

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

Cannon en 1922 propuso el término homeostasia (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En 1939 adopta el término *stress*, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Pose, *El estrés en la evaluación institucional*, 2006).

Según Selye " Es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia"

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.

El termino *estrés* proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse, y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicológico antes mencionado, y que también se conoce como síndrome general de adaptación (Slipak, *Revista Argentina de Clinica Neuropsiquiátrica*, 1991).

1.2 Definición del estrés.

El estrés constituye una de las experiencias vitales más comunes y conocidas, sin embargo, es un término difícil de definir. Es un concepto complejo, extremadamente vigente e interesante, del cual no existe consenso en su definición. La palabra estrés, significa cosas distintas para diferentes personas. Son muchas las menciones que hoy en día se hacen a este término y a sus consecuencias sobre la conducta del individuo, e igualmente son muchos los autores que lo definen y lo intentan cuantificar.

Desde que el Dr. Hans Selye en 1936 introdujera el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para este autor era la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud como de otros ámbitos, así como también en el lenguaje coloquial. Sin embargo aún existe una gran controversia sobre su definición (Slipak, Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, 1991)

El término estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy diferentes. Es un concepto complejo, vigente e interesante. Por tal razón Martínez y Díaz (2007) sostienen que: el fenómeno del estrés se lo suele interpretar en referencia a una amplia gama de experiencias, entre las que figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole.

Igualmente, se lo atribuye a situaciones de miedo, temor, angustia, pánico, afán por cumplir, vacío existencial, celeridad por cumplir metas y propósitos, incapacidad de afrontamiento o incompetencia interrelacional en la socialización. Dicha dificultad para identificar el significado del término estrés se evidencia desde

tiempo atrás, pues en el siglo XIX Claude Bernard pensaba que lo propio del estrés eran los “estímulos estresores” o “situaciones estresantes”, y durante el siglo XX Walter Cannon planteaba que lo importante eran las respuestas fisiológicas y conductuales características. De allí la importancia de retomar la génesis del concepto (Zea, Estres Academico, 2011)

1.3 Estrés Laboral.

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo.

Podemos contemplar como en pocas ocasiones tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones que inciden sobre nosotros, sin embargo es posible aprender a responder de una forma equilibrada, la relajación ayuda en este sentido de forma muy eficaz (Garcia., Estrés y eustrés, 1998).

1.4 Factores desencadenantes.

Los estresores o desencadenantes del estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma. Ha habido diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. Una serie de autores han planteado que esos estresores se producen cuando hay un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella. Así, poniendo como ejemplo, si una persona debe terminar un informe en el plazo de dos días y no cuenta con el recurso ni tiempo suficiente para hacerlo, tendrá una experiencia de estrés. Hemos de señalar, que esas demandas no siempre proceden del entorno, hay ocasiones en que las propias personas se ponen niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no puede conseguir por falta de recursos y ello les produce estrés. Por otra parte, tampoco los recursos tienen que ser de la propia persona, a veces son recursos provenientes del ambiente. Si los problemas de la persona que hemos presentado en el ejemplo anterior para finalizar el informe tuvieran relación con la falta de tiempo al tener que cuidar a un hijo pequeño y otra persona de la familia se ofrece para hacerlo, este recurso proveniente de fuera puede permitir a esa persona finalizar el trabajo.

La investigación ha tratado de elaborar taxonomías de los principales estresores laborales y ha tratado de describirlos. Presentaremos a continuación la clasificación caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría (Peiro, El Estrés Laboral: Una perspectiva Individual y Colectiva, 2001).

- Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
- Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
- El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
- Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
- Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

- Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

1.5 Consecuencias del Estrés Laboral.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).
- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud (Vindel A. C., Síntomas que Puede Provocar el Estrés Laboral., 2002).

1.6 Fases del Estrés.

Ante una situación estresante, el organismo para mantener su equilibrio, emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Lo podemos definir como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión tanto física como psicológica.

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las siguientes fases:

1.6.1 Fase de alarma:

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.

- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

Es decir, al percibir un factor estresor, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la acción y el sistema nervioso se pone en marcha dando lugar a una serie de reacciones en el organismo. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal. Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia (Prado, Fases del Estrés, 2016).

1.6.2 Fase de resistencia o adaptación:

Cuando la exposición a factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Por eso, se sigue utilizando la energía proveniente de las diferentes reacciones metabólicas y a menos que el organismo sea capaz de adaptarse a esta situación y de resistirla, empezarán a manifestarse alteraciones cada vez más graves.

En esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticosteroides se normalizan.

- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento (Prado, Fases del Estrés, 2016).

1.6.3 Fase de agotamiento:

Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación, y el individuo entra en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. En estos casos, se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre con el Síndrome de Burnout (Prado, Fases del Estrés, 2016).

6. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de estudio.

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo-transversal; descriptivo porque nos permite describir los factores de riesgo que causan estrés en el personal profesional de enfermería del Hospital General Isidro Ayora, y transversal porque mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo periodo de tiempo corto.

Área de estudio.

Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

Universo.

El universo está conformada por 120 profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Regional Isidro Ayora de Loja.

Técnica e instrumento de recolección de datos.

Para determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General Isidro Ayora se tomara la versión castellana de la Escala de Estrés de Enfermería que su nombre en inglés es "the nursing stress scale". Se realizó encuestas personales, donde se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas dirigidas al grupo en estudio.

La Nursing Stress Scale (NSS) fue diseñada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson y validada en el contexto español por Rosa Mas Pons, y Vicenta Escriba Agüir definiéndola como Escala de estresores laborales. La escala (NSS) consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados en nueve factores; el primero relacionado a la muerte y el sufrimiento, el segundo a la carga de trabajo, el tercero corresponde a la

incertidumbre respecto al tratamiento, el cuarto a problemas con la jerarquía, el quinto relacionado a la preparación insuficiente, el sexto a la falta de apoyo, el séptimo concerniente a no saber bien el manejo y funcionamiento de equipo especializado, el octavo respectivo a problemas entre el personal de enfermería y el noveno referente a pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal. Está conformada por una escala de respuesta tipo Likert de: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones emanadas en cada uno de ellos, se obtiene un índice global, cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación, mayor nivel de estrés laboral (Anexo 3).

Periodo de ejecución del proyecto.

El presente proyecto se ejecutará en los meses de septiembre 2016 a marzo del 2017, de acuerdo al cronograma adjunto.

Presentación y análisis de datos.

Los resultados se presentarán en tablas estadísticas y porcentajes con gráficos con su respectivo análisis, los mismos que serán derivados de los resultados obtenidos por las encuestas, evidencias científicas y a la revisión bibliográfica.

Riesgos del estudio.

El riesgo al que se encuentra expuesto el presente proyecto, es el no encontrar la buena colaboración o voluntad por parte del personal profesional de enfermería ya sea por falta de cooperación o ausencia del personal (vacaciones, permisos, etc.).

Consideraciones éticas.

Con la finalidad de cumplir los criterios éticos de la investigación se realizó un acercamiento con el Dr. Daniel Pacheco quien es el Coordinador del

Departamento de Docencia e Investigación del Hospital Isidro Ayora con quien se pudo socializar el proyecto y a la vez solicitar el permiso correspondiente para la recolección de información. Así mismo se solicitó la autorización a cada profesional de enfermería mediante un consentimiento informado; el mismo que debidamente firmado da fe de que cada participante fue informado acerca del objetivo y propósito de la investigación. (Anexo N°2).

7. CRONOGRAMA

Actividad	Septiembre/2016	Octubre/2016	Noviembre/2016	Diciembre/2016	Enero/2017	Febrero/2017	Marzo/2017
Construcción del proyecto							
Aprobación del proyecto y designación de director de proyecto							
Construcción del marco teórico							
Recolección de información							
Tabulación y análisis de datos							
Elaboración del primer borrador del proyecto							
Elaboración del segundo borrador del proyecto							
Elaboración del tercer borrador del proyecto							
Entrega del informe final del proyecto							

FUENTE: Diagrama de Gantt
RESPONSABLE: Marlon Salinas.

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

El presente proyecto abarca varios gastos de recursos logísticos, tanto humanos como técnicos o materiales, los cuales serán autofinanciados por el investigador en su totalidad.

Recursos. Actividad	Humanos	Materiales	Técnicos	Financieros
1. Elección del tema del proyecto	Investigador	Computador, Libros.	Internet	600.00
2. Reconocimiento del área de estudio	Investigador	Cámara, Computador.	Transporte	600.00
3. Elaboración de material de recolección de datos.	Investigador	Hojas, Impresora, Copias.	Transporte	650.00
4. Recolección de datos	Investigador. Voluntarios.	Instrumento de recolección de datos. Copias Lápiz Borrador Esferos	Transporte Alimentación	750.00
5. Tabulación de datos	Investigador.	Computadora Calculadora Hojas.	Programa de Excel	650.00
6. Elaboración y presentación del proyecto.	Investigador.	Papel Computadora Impresora Copias Tinta	Programa de Word Internet Libros	750.00
TOTAL				4,000.00

RESPONSABLE: Marlon Salinas.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Castillo Avila, N. T. (2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia). *Revista Científica Salud UNINORTE Vol 30 N° 1*, <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333/5590>.
- Enríquez, C. C. (2011). Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/37>.
- EU-OSHA. (2014). Trabajos saludables: Gestionemos el estrés. *Trabajos Saludables*, <http://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>.
- Hernández, K. d. (2013). Factores que causan Estrés al Profesional en Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adulto. *Encolombia*, <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-161/factores-que-causan-estres/>.
- Mansilla Izquierdo, F. C. (2011). El Estres Laboral y su Prevencion. *Madrid + Salud*, http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php.
- MSP. (2012). Manual del Modelo de Atencion Integral de Salud. *Manual del Modelo de Atencion Integral de Salud*, 47 - 48.
- OMS. (2015). Enfermeria. *OMS*, <http://www.who.int/topics/nursing/es/>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades*. Washington.
- OSHA. (2009). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Estres Laboral y Evaluacion de Riesgos*.
- Piñeiro & Fraga, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *SCielo*, http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412013000300008&script=sci_arttext.

RAE, D. d. (2016). *WordReference*. Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/limitaci%C3%B3n>

Ramírez, M. D. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *ALADEFE*, <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.

Universidad de Málaga. (22 de Septiembre de 2010). Valoración de la severidad de un procedimiento. *Diario Oficial de la Unión Europea*, págs. 1-7.

10. ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIÓN DE VARIABLES.

Variables.	Dimensión.	Indicador.	Escala.
Personal Profesional de Enfermería. La enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos en todos los contextos, e incluyen la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas.	Características sociodemográficas.	Edad.	20-30 () 31-40 () 41-50 () más de 50 años ()
		Sexo.	Hombre () Mujer ()
		Estado Civil	Soltera/o () Casada/o () Unión de Echo ()
		Periodo Laboral.	0-5 años () 6-10 () 11-15 () más de 15 años ()
		Tipo de contrato Laboral.	Contrato fijo hasta 2 años. () Contrato eventual menor a 1 año () Nombramiento ()
Factores de Riesgo de Estrés laboral. Las personas sufren estrés cuando perciben que hay un desequilibrio entre lo que se les pide y los recursos de que disponen para hacer frente a dichas demandas. El estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud cuando es prolongado y	Factores estresores relacionados con el ámbito laboral	- Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. - No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería. - Interrupciones Frecuentes en la realización de sus tareas. - Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas). - No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. - Personal y turno imprevisible - Pasar temporalmente a otros servicio\ con falta de personal.	0= nunca. 1= alguna vez. 2= frecuentemente. 3= muy frecuentemente.

<p>puede desembocar en enfermedades físicas y psicológicas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo. - Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente. - Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o Auxiliares de enfermería) del servicio. 	
	<p>Factores estresores relacionados con el estado o condición de salud - enfermedad del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ver a un paciente sufrir. - Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes. - Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora. - La muerte de un paciente. - Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. - Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible. - No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. - Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. - No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico o tratamientos. - Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente. 	<p>0= nunca. 1= alguna vez. 2= frecuentemente. 3= muy frecuentemente.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

ANEXO N° 2

Este consentimiento informado está dirigido al Personal Profesional de Enfermería que labora en el Hospital General Isidro Ayora y que se les invita a participar en la investigación.

**“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017**

Estimada(o) Licenciada(o).

Soy estudiante del Internado Rotativo de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, y me encuentro realizando un estudio sobre:
“FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017”.

El objetivo del estudio es: Determinar los factores de riesgo que causan estrés laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital General “Isidro Ayora” de Loja, la información obtenida será netamente de uso académico y con fines de titulación, manteniendo la total reserva de la información obtenida.

El presente estudio tendrá un beneficio mutuo tanto para el investigador como para el grupo en estudio, ya que mediante los resultados obtenidos se conocerá los factores que causan estrés y así poder buscar posibles medidas de intervención.

Riesgos para el grupo de estudio no se han identificado, ya que las encuestas son anónimas y los resultados solo se entregan a la institución.

Por lo tanto se le invita a que participe en la encuesta, si usted tiene preguntas antes de contestar, o si igualmente, existieran preguntas que no entienda por favor pídame información que yo me tomaré el tiempo para explicarlas.

Usted no tiene por qué tomar parte en esta investigación si no desea hacerlo. Es su elección y todos sus derechos serán respetados.

AUTORIZACIÓN

He leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo derecho a negarme.

Fecha: _____

Firma del participante: _____



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERIA
ANEXO N°3**

PROYECTO: “FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL “ISIDRO AYORA” LOJA 2016-2017”

ENTREVISTA

Como estudiante de la Carrera de Enfermería, del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja reciba un cordial y fraterno saludo, a la vez me permito solicitarle se digne a contestar la siguiente entrevista, la misma que me ayudará a recolectar datos importantes para realizar mi proyecto de tesis. Dicha información será confidencial.

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ UNA SERIE DE SITUACIONES QUE OCURREN DE FORMA HABITUAL EN UN SERVICIO DE UN HOSPITAL. INDIQUE, LA FRECUENCIA CON QUE ESTAS SITUACIONES LE HAN RESULTADO ESTRESANTES EN SU ACTUAL SERVICIO.

FACTORES.	MEDICION.			
	0 Nunca	1 Alguna vez	2 frecuente mente	3 muy frecuente mente
1 Interrupciones Frecuentes en la realización de sus tareas.				
2 Recibir Críticas de un Médico				
3 Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5 Problemas con un supervisor.				
6 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7 No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio.				
8 La muerte de un paciente.				
9 Problemas con uno o con varios médicos				

10 Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11 No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13 El medico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14 Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16 No tener ocasión de expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej. pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20 Pasar temporalmente a otros servicio\ con falta de personal.				
21 Ver a un paciente sufrir.				
22. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al Paciente.				
24. Recibir críticas de un supervisor.				
25. Personal y turno imprevisible.				
26 El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27 Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o Auxiliares de enfermería) del servicio.				
30 No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de				

enfermería				
31 El médico no está presente en una urgencia médica				
32 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamientos.				
33 No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34 Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
Características sociodemográficas	Edad.	20-30 () 31-40 () 41-50 () más de 50 años ()		
	Sexo.	Hombre () Mujer ()		
	Estado Civil	Soltera/o () Casada/o () Unión de Echo ()		
Características demográficas laborales.	Periodo Laboral.	0-5 años () 6-10 () 11-15 () más de 15 años ()		
	Tipo de contrato Laboral.	Contrato fijo hasta 2 años. () Contrato eventual menor a 1 año () Nombramiento ()		

GACIAS POR SU COOPERACIÓN