

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de
enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro
Maldonado Carbo**

AUTORA:

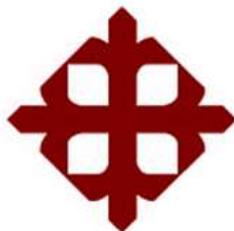
Mendoza León Narcisa Maritza.

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

TUTORA:

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lic. Narcisa Maritza Mendoza León**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

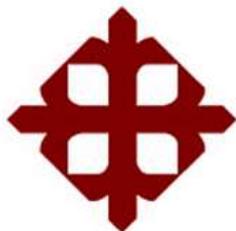
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María Del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, 23 de octubre del 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Narcisa Maritza Mendoza León**

DECLARO QUE:

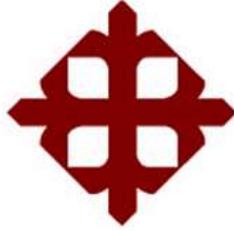
El proyecto de investigación: “**Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo**”, previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 23 de octubre del 2019

LA AUTORA

Narcisa Maritza Mendoza León



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Narcisa Maritza Mendoza León

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: “**Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 23 de octubre del 2019

LA AUTORA:

Narcisa Maritza Mendoza León



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

URKUND

Documento	TESIS - 28-09-2019.docx (D56171517)
Presentado	2019-09-28 08:40 (-05:00)
Presentado por	nailin_1981@hotmail.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Proyecto de Investigación sobre "Estrés labo mensaje completo 1% de estas 56 páginas, se componen de t

URKUND

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar alcanzar la meta propuesta y cumplir este sueño tan anhelado.

A mis padres, por la confianza, comprensión y apoyo incondicional durante todo el tiempo de estudios en este nuevo reto profesional.

A mis compañeros de trabajo del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, por brindarme su ayuda incondicional y facilitarme la información que requería para llevar a cabo mi proyecto de investigación

A mis docentes y mi tutora, por la paciencia, dedicación y enseñanzas impartidas en el transcurso de la maestría.

Narcisa Maritza Mendoza León

DEDICATORIA

A mis padres, por nutrir mi vida de valores éticos, por su apoyo incondicional y por la confianza en este nuevo reto profesional.

Narcisa Maritza Mendoza León

Índice de Contenido

Resumen.....	XIV
Abstract.....	XV
Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del Problema.....	7
Formulación del Problema	9
Justificación.....	9
Preguntas de Investigación.....	10
Hipótesis.....	10
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Capítulo I.....	12
Marco Teórico.....	12
Estrés Laboral.....	12
Estrés en el Personal de Enfermería.....	14
Estresores	17
Causas	17
Efectos.....	18
Calidad de Vida.....	18
Calidad de Vida Laboral	20
Evaluación de la calidad de vida laboral.....	22
Percepción de Calidad de Vida Laboral en Trabajadores de la Salud	25
Marco Conceptual	25
Capítulo II.....	29
Marco Referencial.....	29
Situación Actual del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo .	35
Marco Legal	36
Capítulo III.....	38
Marco Metodológico.....	38
Enfoque Cuantitativo	38
Método Deductivo.....	39

Alcance Descriptivo y Correlacional	39
Técnicas de Análisis de Datos.....	40
Alfa de Cronbach	41
Medidas de tendencia central	42
Operacionalización de variables	43
Herramientas de Recolección de Datos.....	44
Prueba Piloto	45
Tipo de Muestreo	45
Resultados	46
Estrés laboral.....	53
Calidad de vida laboral.....	63
Análisis de dimensiones	70
Análisis General de Resultados.....	71
Correlación.....	73
Fiabilidad de las Escalas	76
Capítulo IV.....	77
Propuesta.....	77
Tema.....	77
Justificación.....	77
Objetivos	78
Objetivo general	78
Objetivos específicos	78
Ubicación	78
Beneficiarios	79
Factibilidad.....	79
Descripción de la Propuesta	79
Actividades.....	80
Impacto.....	87
Recursos	88
Cronograma.....	89
Conclusiones	90
Recomendaciones.....	92
Referencias.....	93

Tabla de Apéndices

Apéndice A. Indicador de Satisfacción a Usuario Externo	103
Apéndice B. Ausentismo Laboral	104
Apéndice C. Indicador de Sobre Agendamiento de Consultas Médicas.....	105
Apéndice D. Cuestionario de Estrés Laboral	106
Apéndice E. Cuestionario de Calidad de Vida Laboral	110
Apéndice F. Preguntas	114
Apéndice G. Carta de Autorización	124

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	43
Tabla 2. Determinantes estadísticas	46
Tabla 3. Sexo.....	46
Tabla 4. Edad	47
Tabla 5. Estado civil.....	48
Tabla 6. Nivel de educación.....	49
Tabla 7. Área.....	50
Tabla 8. Tiempo de servicio.....	52
Tabla 9. Media dimensiones estrés laboral	70
Tabla 10. Media dimensiones calidad laboral.....	71
Tabla 11. Correlación estrés laboral - calidad de vida laboral.....	74
Tabla 12. Correlaciones dimensiones estrés laboral - calidad de vida laboral.....	75
Tabla 13. Correlaciones dimensiones calidad de vida laboral - estrés laboral.....	76
Tabla 14. Temas a tratar durante la charla	84
Tabla 15. Recursos humanos.....	88
Tabla 16. Materiales.....	88
Tabla 17. Recursos Financieros	88
Tabla 18. Cronograma de actividades	89
Tabla 19. Indicador de satisfacción a usuario externo – abril 2019.....	103

Lista de Figuras

Figura 1. Sexo	47
Figura 2. Edad	48
Figura 3. Estado Civil	49
Figura 4. Nivel de educación	50
Figura 5. Área.....	51
Figura 6. Tiempo de servicio	52
Figura 7. Agotado	53
Figura 8. Agobiado	54
Figura 9. Retribución	55
Figura 10. Ascenso.....	56
Figura 11. Indiferencia al desempeño	57
Figura 12. Esfuerzo inútil.....	59
Figura 13. Demasiadas actividades	60
Figura 14. Demasiado esfuerzo.....	61
Figura 15. Trabajo no valorado	61
Figura 16. Impotencia por falta de resultado	62
Figura 17. Reconocimiento	62
Figura 18. Satisfacción trato superiores	63
Figura 19. Interés jefe en resolver problemas	64
Figura 20. Salario	65
Figura 21. Condiciones físicas	65
Figura 22. Oportunidades de actualización	66
Figura 23. Mecanismos para quitar los obstáculos	66
Figura 24. Acceso en cantidad y calidad a alimentos	68
Figura 25. Oportunidad de convivir con la familia	69
Figura 26. Gráfico de dispersión.....	74
Figura 27. Alfa de Cronbach.....	76
Figura 28. Croquis del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo..	78
Figura 29. Juego Jenga.....	81
Figura 30. Juego de Parchís y de la Oca.	81
Figura 31. Juego de Ajedrez.....	81
Figura 32. Juego de Dominó	82

Figura 33. Juego de Ajedrez.....	82
Figura 34. Juego de naipes UNO	82
Figura 35. Complejo La Garza Roja	83
Figura 36. Modelo de volante informativa.....	85
Figura 37. Diploma de reconocimiento laboral.....	85
Figura 38. Pausas activas	86
Figura 39. Ausentismo laboral de la Coordinación de Enfermería.....	104
Figura 40. Sobre agendamiento	105
Figura 41. Fatiga	114
Figura 42. Tenso	114
Figura 43. Ganas	115
Figura 44. Condiciones de trabajo	115
Figura 45. Desmotivado	116
Figura 46. Enojo.....	116
Figura 47. Imposible cantidad de actividades	117
Figura 48. Crecimiento laboral	117
Figura 49. Trabajo sacrificio necesario.....	118
Figura 50. Reconocimiento jefe	118
Figura 51. Solidaridad de compañeros.....	119
Figura 52. Motivado.....	119
Figura 53. Satisfacción de funciones	120
Figura 54. Satisfacción de duración de jornada	120
Figura 55. Satisfacción cantidad de trabajo	121
Figura 56. Identificado con los objetivos.....	121
Figura 57. Contribución con imagen institucional.....	122
Figura 58. Logro personal por trabajo	122
Figura 59. Trabajo brinda oportunidad ante adversidades	123
Figura 60. Trabajo permite actividades fuera de horario laboral	123

Resumen

El estrés laboral es un fenómeno que se desarrolla en el trabajo, puede perturbar el bienestar de la persona, ocasionando un efecto psicológico y en la salud del individuo. La calidad de vida laboral tiene que ver con el entorno, las condiciones laborales, el desarrollo profesional, entre otros aspectos. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, la propuesta consistió en la implementación de un área para actividades recreativas para la distracción y relajación del personal de salud; también, impartir charlas educativas sobre el estrés laboral, dar certificados de reconocimiento al personal con mayor predisposición a su puesto de trabajo y realizar pausas activas durante la jornada laboral. Se adaptó el cuestionario de estrés laboral por Hernández, Ortega y Reidl (2012) y se aplicó el instrumento a 240 profesionales de enfermería. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, con alcance descriptivo y correlacional. Se obtuvo como resultado, la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan. El costo de implementación de la propuesta fue de \$2,993.97, con un cronograma que inicia desde marzo de 2020.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de vida laboral, profesionales de enfermería, talento humano.

Abstract

Work stress is a phenomenon that develops at work, it can disturb the well-being of the person, causing a psychological effect on the health of the individual. The quality of working life has to do with the environment, working conditions, professional development, among other aspects. The objective of this study was to determine the relationship between work stress and the quality of work life of the nursing professional of the Hospital of Specialties Teodoro Maldonado Carbo, the proposal consisted in the implementation of an area for recreational activities for the distraction and relaxation of the staff of health; also, give educational talks about work stress, give certificates of recognition to staff with greater predisposition to their job and take active breaks during the workday. The work stress questionnaire was adapted by Hernández, Ortega and Reidl (2012) and the instrument was applied to 240 nursing professionals. The methodology had a quantitative approach, deductive method, with descriptive and correlational scope. It was obtained as a result, the dimension that contributes the most to work stress was the dissatisfaction for retribution, while the quality of work life was safety at work; through correlational analysis it was evidenced that work stress and quality of work life are related. The cost of implementing the proposal was \$ 2,993.97, with a schedule starting from March 2020.

Key words: Work stress, quality of work life, nursing professionals, human talent.

Introducción

El desarrollo económico de un país se mide por las condiciones de vida de sus habitantes, junto con otros elementos, inciden también en la calidad de vida de las personas, por lo que se ha convertido en interés constante de los gobiernos formular políticas públicas tendientes a mejorar tanto las condiciones de vida, como su calidad para generar trabajo, cuya finalidad es el desarrollo de las capacidades. La calidad de vida es uno de los términos más controversiales a nivel mundial, para que este se ponga en práctica o se produzca un gran cambio, tiene que ver con el entorno donde se encuentra una persona, la calidad de vida va a generarse con relación a situaciones adversas o positivas. Este término es el estado de una persona de acuerdo a la percepción de un escenario en particular; su definición está atada al bienestar de la sociedad o de un ser humano, el bienestar es cuando un individuo se encuentra sin problemas que lo abrumen, es decir, estar feliz, sin acosos o presiones, una persona con bienestar es una persona que tiene una buena calidad de vida (García, 2018).

Según Gómez, Galvis y Royuela (2015) la calidad de vida laboral ha sido reconocida como el nivel de satisfacción que muestran los colaboradores en base al gozo de sus necesidades dentro de la empresa, cuando se habla de este tipo de calidad se trata acerca de las experiencias que vive un trabajador en su puesto de trabajo, la percepción o las vivencias de las personas con respecto a un ambiente laboral, logrará que estos se sientan satisfechos o insatisfechos, cuando la calidad de vida laboral es positiva, los empleados tienden a incrementar su desempeño, a sentirse a gusto con el trabajo que realizan y permiten a la empresa alcanzar todos sus objetivos.

El estrés laboral es un estado de ánimo negativo en el ser humano, últimamente ha sido considerado como una enfermedad profesional que aqueja a muchos colaboradores, este es un fenómeno que se ha propagado en todo el mundo, puede perjudicar a todas las empresas sin distinción de clases, viéndose afectada la calidad de vida de los colaboradores, generando insatisfacción y una baja productividad (Leka, Griffiths, & Cox, 2019).

Evaluar el estrés laboral del trabajador sirve para identificar los problemas relacionados a sus labores y produce un comportamiento fuera de lugar en sus funciones, viéndose afectado los objetivos que tiene la empresa; el estrés es un aspecto de la vida laboral y personal muy difícil de tratar, perjudica la salud y la parte psicológica del individuo, siendo una causa frecuente de saturación física y mental, lo que provoca la disminución en la efectividad productiva y la calidad de la vida del sujeto. En la intervención de este proceso influye, entre otros aspectos, el índice de actividad física y social que posee el individuo y su entorno (Obando, Calero, Carpio, & Fernández, 2017).

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, está conformado por cuatro capítulos, el primer acápite abarca la fundamentación teórica y conceptos relacionados con el tema de indagación.

El segundo capítulo aborda el marco referencial, conformado por estudios internacionales y nacionales que guardan relación con este proyecto de investigación, el objetivo de utilizar estas referencias es para obtener conocimiento de cómo afectan al sujeto el estrés laboral y la calidad de vida laboral; además, el

capítulo se forma de la situación actual del hospital, su historia y marco legal en el que debe regirse este establecimiento de salud.

El capítulo tres está compuesto por el marco metodológico, el mismo que presenta la estructura para obtener información y ayude a la resolución del problema de investigación. Dentro de esta sección se plantean teorías acerca del alcance y enfoque investigativo, técnicas de análisis, operacionalización de las variables, las herramientas de recolección de datos y el tipo de muestro.

Finalmente, en el capítulo cuatro se realizan la propuesta de intervención para mejorar la calidad de vida laboral y controlar el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Antecedentes

Previo al siglo 20, los fenómenos o aspectos psicosociales no eran tomados en cuenta y tampoco eran considerados como un problema de gran importancia que debía ser evaluado. A medida que transcurre el tiempo y la globalización del mundo, las teorías y pensamientos fueron cambiando; los fenómenos psicosociales resultaron ser muy influyentes dentro del entorno laboral, como resultado hoy en día son considerados para toda evaluación, debido a las situaciones negativas que reflejan las personas cuando están estresadas, entorpeciendo sus labores diarias.

En el año de 1984 en una reunión celebrada en Ginebra donde participaban grandes entes constitucionales mundiales, se integraron temas acerca de los factores psicosociales en los puestos laborales, es aquí donde estos factores tuvieron mayor aceptación dentro del mundo y fueron clasificados como los responsables de causar daños en el ser humano, en aspectos físicos y mentales, según Sapolsky (2016) indicó, el cerebro influye en el cuerpo y la fisiología periférica influye en el cerebro; es decir, las emociones más sutiles o los pensamientos más abstractos pueden iniciar

respuestas de estrés, con consecuencias en todo el cuerpo, y los transductores endocrinos alteran la cognición, el afecto y el comportamiento.

Desde el año de 1999, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) integró a los aspectos o problemas psicosociales en los cuestionarios acerca de las condiciones de trabajo. Se hizo un reconocimiento y se mencionó una lista de los posibles riesgos o aspectos psicosociales que podrían perjudicar el bienestar de los trabajadores y se redactó que el estrés, el acoso laboral, *mobbing*, inseguridad laboral, violencia laboral, acoso sexual y el síndrome de *burnout* serían los factores que generarían insatisfacción y perjudicarían la salud de los trabajadores; el estrés es uno de los fenómenos que fueron mayormente estudiados en ese entonces y en la actualidad todavía lo sigue siendo, entre los años 1907 y 1982 el húngaro Hans Selye fue el personaje que agregó esta enfermedad profesional a la psicología (Aguado, Bátiz, & Quintana, 2013)

Los antecedentes de la Calidad de vida laboral se remontan a principios del siglo XX, en el cual predominaban las economías capitalistas industrializadas, es decir, el modelo administrativo y de producción era el de la organización fordista y de la fabricación en serie, enfoque norteamericano que se basaba en los aspectos administrativos de Taylor. Por tanto, es preciso afirmar que la gestión estaba centrada, en la división de las tareas y la excesiva especialización de las actividades; además, del riguroso control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas, enmarcadas en estructuras de organizaciones tradicionales. En este sentido, la teoría basaba sus principios en aumentar la eficiencia y los niveles de productividad de los empleados, con la meta puesta en la reducción de los costos y, por ende, la calidad de vida laboral (CVL) no se consideraba una variable importante para las cuestiones de gestión (al menos no en la proporción de la

productividad, la eficiencia y el aprovechamiento de los tiempos y recursos). Esta postura trajo como resultado una tendencia de alto ausentismo, desmotivación, alta rotación del personal y abandono de los puestos de trabajo, ya que la mano de obra no era vista como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas (Granados, 2011).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2019) definió a la calidad de vida como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno.

Papí (2005) acotó que la calidad de vida laboral nació en los 70, debido principalmente a problemas relacionados con la alienación y el ausentismo. Adicional a estar satisfecho con las labores realizadas, el concepto se enfocaba a la formación, promoción, relaciones profesionales, ambiente laboral y autonomía. En los 80, a raíz de la recesión económica, se empezaron a implementar programas de calidad de vida laboral en empresas multinacionales norteamericanas. Con estos programas se buscaba la eficiencia empresarial con un personal capacitado y motivado en el trabajo.

Para Grote y Guest (2017) la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento como, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas,

los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad.

Planteamiento del Problema

De acuerdo a la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo sobre si el trato recibido fue cortés ágil y personalizado se obtuvo 79% nivel de satisfacción y en cuanto a claridad en la información para realizar los trámites por parte del personal de salud en el servicio de emergencia corresponde al 63% (Estadísticas del HTMC, Proceso de Satisfacción, 2019) (Ver Apéndice A, p. 102), los beneficiarios tienden a quejarse acerca de la forma en que los enfermeros brindan el servicio, pudiendo generar enojo o inconformidad en los clientes acerca de la atención recibida, en abril (2019) se evidencia 63% nivel de satisfacción en cuanto al servicio otorgado durante la estancia hospitalaria en las áreas críticas; la incomprensión a la información puede ocasionar percepciones negativas como: Rechazo al diagnóstico y tratamiento que debe recibir un enfermo en condiciones críticas.

El personal de enfermería del establecimiento de salud son sujetos a horarios rotativos debido al déficit de personal o al 61% de ausentismo laboral del profesional de enfermería (Pibaque, 2018) (Ver Apéndice B, p. 103); generando una sobrecarga de trabajo a sus compañeros; además, se ha logrado observar que existe una gran demanda de pacientes generando lentitud o descontento al momento de recibir la guardia durante su jornada, esto puede deberse a casos de absentismo que presentan los servicios; por tanto, este factor se puede convertir en una fuente de estrés que genera una deficiente calidad de vida laboral en el personal de salud.

El Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo es una de las instituciones sanitarias que diariamente recibe una gran cantidad de personas, al

momento en que los pacientes tienen que acudir a una cita médica existe sobre agendamiento del 42% (Coordinación General de Planificación y Estadísticas, 2018) (Ver Apéndice C, p. 104) y tiempos de esperas-muy largos; los usuarios que acude a este nosocomio tienden a desesperarse y crear desorden, generando estrés en el enfermero dentro de su puesto laboral. Los reclamos de los clientes han provocado que el personal de enfermería refleje incomodidad y malestar por los problemas que se perciben.

La falta de personal y muchas veces la ausencia de los enfermeros ha provocado que el trabajo se incremente al punto que existe una mayor cantidad de funciones que deben de cumplir, generando un estado de amenaza a la salud mental del individuo. Para cubrir las funciones de las personas ausentes los integrantes del equipo de enfermería deben de trabajar hasta con 20 clientes por cada enfermero en áreas de hospitalización o seis pacientes críticos en unidades de cuidados intensivos, no obstante, la carga laboral ha provocado que los enfermeros muestren su malestar físico y angustia durante su jornada laboral. Otro de los inconvenientes surgidos, son los reclamos que el personal de enfermería ha descargado sobre el equipo administrativo, en relación el sueldo que perciben.

Los problemas manifestados a lo largo de la cobertura laboral sanitaria, dentro del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, han originado la posibilidad de desarrollar un proyecto de estudio que tenga el objetivo de investigar la incidencia del estrés laboral del personal de enfermería sobre su calidad de vida laboral, de esta manera mejorar la calidad de atención en los pacientes que acuden a esta casa de salud garantizando cuidados de enfermería con calidad y calidez en los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

Justificación

El estudio cumple con la línea de investigación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil denominada Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019), la disminución del estrés laboral y la generación de una buena calidad de vida laboral se podrá lograr con una adecuada planeación con relación a este aspecto.

El trabajo de investigación se alinea con el primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, el cual fue desarrollado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), cuyo objetivo es garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (SENPLADES, 2018). Esta vinculación viene dada por la igualdad en el trato que debe recibir el personal de salud, una vez que se determine la relación entre calidad de vida laboral y estrés laboral se podrá proponer estrategias para que los profesionales de enfermería se sientan valorado, así aportar en el ámbito laboral a una vida digna. De esta forma, se pretende asegurar que las condiciones laborales mitiguen el estrés generado en el trabajo y así contribuir a una mejor calidad de vida laboral.

Este proyecto de investigación beneficiará a los enfermeros del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, con el estudio de teorías y otros aspectos metodológicos permitirán obtener un mayor conocimiento y tomar las decisiones más viables para satisfacer las necesidades de los participantes dentro de su puesto de trabajo, es decir, si la calidad de vida en el trabajo fuera pobre puede

originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros). Por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control (Herrera & Cassals, 2005).

Como aspecto novedoso de este estudio se recalca el hecho de utilizar técnicas cuantitativas con estudios previamente validados en otras investigaciones académicas. Se utilizaron cuestionarios con un alfa de Cronbach cercano a uno, lo que permitió contar con resultados concluyentes sobre el problema de estudio.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la fundamentación teórica relacionada al estrés laboral y calidad de vida laboral?

¿Cuáles son los trabajos referenciales internacionales y nacionales sobre estrés laboral y calidad de vida laboral que permitirá conocer el problema de investigación a través de la revisión de estudios similares?

¿Cuál es la metodología que permitirá establecer la relación del estrés laboral y calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

¿Cuál es la propuesta que permitirá mejorar la calidad de vida laboral y controlar el estrés laboral en el personal de enfermería?

Hipótesis

El estrés laboral y calidad de vida laboral se relacionan negativa y significativamente en los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, por medio de técnicas estadísticas para el desarrollo de una propuesta que permita disminuir el estrés laboral.

Objetivos específicos

Revisar fundamentación teórica acerca del estrés laboral y calidad de vida laboral, por medio de la literatura internacional.

Identificar trabajos referenciales internacionales y nacionales sobre estrés laboral y calidad de vida laboral, a través de la revisión de estudios científicos.

Diseñar una metodología que permita establecer la relación del estrés laboral y calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Elaborar una propuesta que permita mejorar la calidad de vida laboral y controlar el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Capítulo I

Marco Teórico

El marco teórico del trabajo de investigación se encuentra conformado por diferentes teorías acerca del estrés laboral y la calidad de vida laboral, esta fundamentación teórica fue desarrollada con la finalidad de ampliar el panorama de conocimiento acerca del tema a tratar, con esto se ha logrado tener en cuenta muchos aspectos que son fundamentales para el desenvolvimiento del personal de enfermería y evitar se origine un desequilibrio sobre su accionar dentro del campo de labores. Dentro del marco teórico se exponen los principales referentes bibliográficos sobre las variables de estudio; además, se abordaron conceptos referentes al estrés laboral y a la calidad de vida laboral, descritos a continuación:

Estrés Laboral

Desde una perspectiva integradora se define al estrés como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2018, p. 6). El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El individuo percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, actúa de un modo singular teniendo cambios en el comportamiento

En los últimos años; han surgido muchos estudios acerca de este tema, George (2016) en su investigación realizó experimentos con ratas, las cuales fueron sometidas a una gama diversa de daños y factores fulminantes, descubriendo tres fases, también conocida como el síndrome de IAC (GAS): alarma, resistencia y agotamiento. La alarma corresponde a la lucha, la resistencia es un período en el

cual el cuerpo se adapta a exposición repetida al estrés; y agotamiento es una recaída de los síntomas que se producen si el estrés se ejerce durante demasiado tiempo.

El estrés es un fenómeno al que se debe prestar mucha atención, su incremento dentro de las empresas perjudica la motivación de los trabajadores para realizar sus funciones, siendo capaz de afectar el bienestar de la persona, en aspectos psicológicos y de salud; el mismo pretende influenciar en la eficiencia de sus actividades, por ende, su desarrollo afecta en gran manera a las instituciones. Esta condición laboral ha llegado a convertirse en una situación fundamental de dominio público porque los trabajadores que se desempeñan en el mundo laboral pueden llegar a sufrirla, por lo tanto, es un aspecto que hace énfasis en la seguridad, la salud laboral y en la institución.

A manera de definición se considera al estrés como ese participante externo que muestra una mayor relevancia dentro del ambiente laboral, no respeta puestos jerárquicos ni tampoco los años de experiencia, su forma de ataque es a través de situaciones de alta presión, aparece como un ente que emite respuestas de tipo fisiológico, psicológico y de comportamiento de una persona; puede manifestarse cuando existe una desvinculación entre el colaborador, su lugar de trabajo, la organización y las decisiones que son tomadas dentro de ella (Lahib & Zarza, 2017)

Otro de los aspectos que generan estrés en las personas, es la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada participante encuentra en sus actividades diarias, incrementando el riesgo de padecer estrés laboral sin que se den cuenta; actualmente los trabajadores han experimentado cambios de fondo y forma, tanto así, al término de la jornada laboral existe la posibilidad o es inevitable que las personas no puedan darse un tiempo de descanso; el individuo empieza a sentir que su corazón palpita con una gran aceleración, suda frío y se le dificulta respirar

adecuadamente, esto significa que está estresado, una de las consecuencias más graves que produce el estrés es el ataque de pánico (Verduzco, Hernández, & Mercado, 2015).

Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014) y científicos alrededor del mundo han identificado al estrés laboral como uno de los causantes de producir la enfermedad profesional, esta información está prácticamente vinculada con noticias acerca del comportamiento de los enfermeros dentro de su puesto de trabajo, a su vez se ha dicho que el personal de enfermería son mayormente afectados por el estrés, las diferentes situaciones y escenarios que se producen durante el horario laboral, impactan las condiciones físicas y mentales en los diferentes equipos de enfermería, siendo los más expuestos a sufrirlo; organismos internacionales como el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han realizado a la rama de la enfermería por la clase y cantidad de trabajo que tienen que cumplir en tiempos estipulados.

Estrés en el Personal de Enfermería

Según Zhañay (2017) los causantes de generar estrés en el personal de enfermería son las largas jornadas de trabajo, la falta de herramientas para realizar su labores, salarios monetarios mínimos, la sobrecarga laboral, la ausencia de número de enfermeros, estos y otros aspectos son los que provocan una sensación perjudicial en cada uno de los colaboradores sanitarios, produciendo así cansancio mental, físico y baja productividad. Existe el estrés de tipo ocupacional, este se origina por los sucesos que se desarrollan tanto externa como internamente, se habla de aspectos económicos, situaciones de trabajo, del hogar y demás.

Ansolega (2015) mencionó, con la evidencia internacional, el trabajo en servicios a personas en situación de sufrimiento supone un conjunto de emociones que pueden generar efectos nocivos en la salud de los trabajadores. Aun cuando las mujeres presentan peores indicadores de salud mental, en comparación con los hombres; llama la atención, el sexo masculino reporta bajos resultados de salud mental. El estrés reconocido como un factor crítico en indicadores de índole organizacional del personal de salud, se ha vinculado a la decisión de renunciar o cambiar de profesión, con episodios breves y frecuentes de ausentismo, a una disminución de competencias laborales, el tiempo en la profesión, la violencia en el trabajo, entre otras.

Según De la Cruz y Vaquero (2015) el cambio generacional se ha encargado de afectar directamente la calidad de vida laboral y la satisfacción de los enfermeros; la alta demanda de servicios de salud han obligado que el ambiente laboral se torne intenso y en ocasiones difícil de manejarlo, el entorno hospitalario no beneficia al personal sanitario, más bien se encarga de hundirlos en depresión debido a la cantidad de trabajo que desempeñan, esto ha desembocado una gran preocupación por el bienestar del equipo de enfermería, atentando contra su salud física, mental, satisfacción y comodidad; factores que afectan directamente al bienestar de los pacientes y usuarios.

Finalmente, las percepciones del ambiente de trabajo (apoyo social, carga de trabajo, sentimiento de pertenencia en el equipo y desbalance esfuerzo-recompensa) juegan un papel importante sobre los errores en la medicación y en la duración de la estadía de pacientes, impactando en la calidad del servicio/atención entregada. A pesar de que estos elementos no fueron foco de este estudio, la magnitud de la prevalencia del desbalance esfuerzos-recompensas y salud mental, del personal de

enfermería pueden interferir con los requerimientos cognitivos, de atención y concentración que demanda el trabajo en salud y, en consecuencia, no advierten de los efectos que pueden repercutir durante la provisión del servicio.

De hecho Portero y Vaquero (2015) manifestaron, la atención está puesta sobre los efectos que puede producir el estrés en la vida laboral de los enfermeros, el servicio de enfermería se ha destacado por ser una de las ramas en donde constantemente se experimenta la muerte, el dolor, la preocupación, los problemas interpersonales, la agonía e indecisiones; son aspectos capaces de generar un escenario de condiciones crónicas que debiliten física y mentalmente a los enfermeros, produciendo en ellos estrés, inclusive, cuando éste permanece por un largo periodo de tiempo, existen altas probabilidades de que se produzca el síndrome de *burnout*.

Los trabajadores deben de encontrarse satisfechos dentro de su puesto laboral para que se sientan motivados y eleven sus niveles de productividad, actualmente esto se está tornando muy difícil de lograr, ya que la satisfacción del usuario interno se encuentra en decadencia a nivel mundial, se ha determinado que el estrés se ha expandido a niveles extremistas, siendo el fenómeno influyente para que la satisfacción disminuya (Portero & Vaquero, 2015)

Como el estrés es un problema que puede producirse en cualquier lugar y bajo cualquier contexto o circunstancia, se debe tratar de darle una solución o evitar el incremento, la manera de lograr este objetivo es la comunicación, siendo un medio idóneo para contrarrestar los niveles de estrés en una persona; es decir, crear un círculo comunicativo dentro del lugar en donde se encuentre; por ejemplo si se produce dentro del trabajo, es esencial que se construya una comunicación efectiva entre los que tienen participación como puede ser el jefe o demás colaboradores de la institución (Carrillo, Ríos, Martínez, & Noguera, 2016).

Tratar de prevenir el estrés laboral es importante, por la afectación que este puede causar sobre la salud de las personas y el bienestar de la institución, esto se toma en consideración, un trabajador con altos niveles de estrés es una herramienta o un recurso humano que no está completamente concentrado en sus funciones pudiendo generar un efecto negativo sobre la compañía, no permite conseguir los objetivos y perjudica en tiempo y dinero (Obando et al., 2017).

Estresores

Del Hoyo (2014) señaló, los estresores son estímulos que provoca la respuesta al estrés, produciendo efectos negativos en la vida de las personas, permitiendo a los individuos trasladarse a un escenario de intranquilidad y alto índice de preocupación, se manifiestan como efectos contraproducentes y estímulos que intensifican una situación negativa que pueden provenir de estímulos internos y externos sin importar el lugar o tiempo. Se clasifican en: Estresores del ambiente físico (Iluminación, ruidos, temperatura y ambiente contaminado), estresores relativos al contenido de tareas (Carga mental y control sobre las tareas) y estresores relativos a la organización (Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional).

Causas

El estrés laboral como se había mencionado anteriormente tiene varios aspectos o causas que estimulan o generan su desarrollo sobre las personas, una de las primeras causantes del estrés laboral es cuando se hace referencia al salario, si una persona tiene altas expectativas de remuneración y no son cumplidas se somete a un entorno de estrés; otra factor es el acoso dentro del puesto de trabajo, la sobrecarga de trabajo y tareas que emanan una alta responsabilidad; poca o nula motivación del trabajador, problemas laborales, inseguridad en el puesto de trabajo,

largas horas de jornada laboral, ritmo de trabajo, sensación o sentimiento en que puede existir un próximo despido, la superación profesional, también pueden tomar fuerza la imposibilidad de que exista un vínculo entre la vida laboral con la íntima o personal (Gaspirc, 2016).

Efectos

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral tiene la fuerza para afectar a las personas de forma distinta, los efectos que este fenómeno puede producir en el ser humano son la generación de comportamientos disfuncionales y poco habituales en el puesto laboral, se considera al estrés laboral como un factor que desencadena muchos daños en las personas que la padecen, su presencia es sinónimo de mala salud física y mental, si no se trata o se toma en cuenta al estrés como un acontecimiento importante, puede perjudicar la salud de las personas, éste se puede seguir desarrollando hasta provocar situaciones de trabajo traumáticas. Es por eso, que si el estrés se prolonga en los colaboradores pueden ser afectados por problemas psicológicos y puede evolucionar en trastornos psiquiátricos, debido a la poca o nula atención que se le presta a una situación de estrés, tienen la capacidad de dar como resultado, que el empleado no cumpla con su jornada laboral (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Calidad de Vida

Patlán (2016) relató, la calidad de vida comprende muchos aspectos de la vida cotidiana, como el estilo de vida, la forma de actuar, el comportamiento, las diferentes situaciones laborales y personales. La finalidad de todo ser humano es conseguir una buena calidad de vida de acuerdo con lo que experimenta diariamente; sin embargo, esto a veces no es posible por muchos problemas tanto personales como laborales. Existen diversas determinantes que no permiten a las

personas, sentirse cómodas o satisfechas con lo que viven o las funciones que cumplen dentro de un puesto laboral; la calidad de vida ha ido desarrollando en base a conceptos de subjetividad y objetividad, por lo tanto, esta se desarrolla de acuerdo con el entorno en el que vive el ser humano.

Dentro del contexto de calidad de vida aparecen cinco aspectos importantes para que esta pueda producirse, estos son: el bienestar físico, se refiere a la salud y seguridad del ser humano que pueda sentir dentro de un escenario en particular, ya sea en su trabajo, en su hogar o en cualquier otro lugar que frecuente; el bienestar social, comprende las relaciones interpersonales, con familiares, compañeros de trabajo o amigos, etc.; desarrollo y actividad, depende mucho de lo académico, la contribución, el desenvolvimiento laboral y por último está el bienestar emocional, refleja la autoestima del individuo, temas religiosos, así como también la relación con otras personas; estos factores son los que tienen influencia para que se genere la calidad de vida; no obstante estos se crean por las condiciones del entorno externo y social, lo material, el ambiente laboral, la salud e incluso la edad (Patlán, 2016).

La calidad de vida se ha insertado permanentemente en las evaluaciones de salud, como una medida o indicador de bienestar del trabajador y se impone mayormente ante cualquier aspecto diferenciador en los profesionales sanitarios, puesto que estos personajes proveedor de salud representan a la colectividad de trabajadores, siendo los más propensos a experimentar una pobre calidad de vida, al momento de percibir un ambiente hostil durante su jornada laboral. Investigaciones científicas han comprobado la existencia de un vínculo entre la calidad de vida y el sueño, no obstante, otros resultados han manifestado la relación del sueño con la irritabilidad, la dificultad para concentrarse y la baja productividad, esto se puede

dar por la baja calidad del sueño al no tener tiempo para descansar lo suficiente (Grimaldo & Reyes, 2015).

Calidad de Vida Laboral

Quintana (2016) consideró a la calidad de vida laboral como un factor importante dentro del sector sanitario, el desarrollo adecuado de esta variable depende la forma de trabajar del profesional de enfermería, la misma se refiere al entorno interno del hospital, las condiciones laborales que se ofrecen y se perciben, la seguridad laboral y las probabilidades para desarrollarse profesionalmente y adquirir mayor conocimiento; a su vez, también tiene que ver con el componente de incentivos por el cumplimiento de un excelente trabajo. Si estos aspectos no son percibidos dentro de un puesto laboral los trabajadores no desarrollarán sus tareas de una manera correcta y tampoco ayudarán a la institución a conseguir los objetivos propuesto en la industria donde se desempeña.

Según Flores et al. (2017) la calidad de vida laboral o en el trabajo, es una terminología usada para comunicar la manera en que se ha generado la experiencia dentro del puesto de trabajo o aspectos que pueden contribuir al desarrollo de la satisfacción o insatisfacción, la seguridad como el sueldo percibido por el colaborador; los aspectos subjetivos describen la forma en cómo capta el trabajador el ambiente laboral en la institución de salud; es decir, una excelente calidad de vida se presenta cuando los participantes se sienten motivados por situaciones positivas que se exteriorizan dentro del puesto de laboral, muchos de estos, son producidos por la buena relación que existe entre los trabajadores y jefes, al igual, el beneficio que siente el colaborador con las decisiones que se toman; además, otras maneras de percibir la calidad de vida, es cuando existe un balance equilibrado entre la relación de la vida laboral con la personal o la privada.

Así mismo, Quintana (2016) señaló que la calidad de vida requiere de bastante entendimiento y paciencia, puesto que en muchas ocasiones una persona puede tardar en conseguir la calidad de vida deseada; el desarrollo de este concepto radica en la evaluación del trabajador sobre si han sido o no cubiertas todas sus expectativas durante el tiempo de labores en alguna institución de salud; una persona logra percibir una buena calidad de vida laboral cuando necesidades como el apoyo empresarial o institucional, seguridad en el puesto laboral, desarrollo profesional, tiempo para poder realizar otras tareas e integración dentro del puesto de trabajo son cumplidas sin ningún problema; a pesar de no ser factores exclusivos, sirven como requisito para mejorarla.

En segundo aspecto, el equipo de enfermería debido a sus actividades difícilmente consigue tener una buena calidad de vida, la cantidad de funciones asignadas, la presión, el alto índice de pacientes, las largas jornadas, provoca en ellos se inserten dentro de un círculo donde se incrementa el nivel de estrés laboral, ocasionando enfermedades profesionales como el estrés o síndrome de *burnout*, a estas las acompañan los problemas vinculados a la violencia, el acoso, la depresión, entre otros; factores como estos debilitan mentalmente a los colaboradores sanitarios e influye directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios externos (Quintana, 2016).

En el estudio realizado por Contreras, Espinosa, Hernández, & Acosta (2013) manifiestan, la calidad de vida laboral es un tema muy complejo, por lo tanto cuando se trata de realizar una evaluación sobre el impacto que tiene dentro de una institución sanitaria se torna muy complicado, esto ocasiona se realicen juicios de opinión y comentarios con el más mínimo cuidado, en los enfermeros incide sobre la atención en salud que demandan los pacientes y también sobre el bienestar de los

proveedores del servicio sanitario, el bienestar de los trabajadores; la satisfacción y la motivación son considerados como determinantes que condicionan los niveles de productividad en los trabajadores y la calidad del servicio que estos tienen la obligación de ofrecer.

El estudio de la calidad de vida laboral es de suma importancia porque la misma tiene relación sobre el estrés laboral, una calidad de vida laboral deficiente puede arrojar un resultado negativo conforme a lo que quiere conseguir una empresa, siendo este resultado una ineficaz participación de los colaboradores; en la actualidad, se ha convertido en un aspecto de evaluación necesario dentro de la industria sanitaria, esto puede ser un eslabón fundamental al momento de querer evaluar el nivel de estrés al que es sometido un empleado. Un individuo que no sienta estrés dentro de su puesto de trabajo es esencial ya que esto aportará al incremento de su calidad de vida y por ende el nivel de productividad, siendo más eficiente en cada una de sus tareas (Gómez et al., 2015).

Evaluación de la calidad de vida laboral.

Es importante que se evalúe la calidad de vida laboral, de esa manera se puede encontrar las deficiencias que se generan en el establecimiento de salud, identificando las causas que afecten el bienestar físico y psicosocial del personal; también, permite tomar las decisiones y acciones necesarias para contrarrestar todo lo que causa improductividad, desmotivación y enfermedad profesional en los proveedores de salud. Para evaluar la calidad de vida laboral se tienen que estudiar muchos aspectos internos de los hospitales, esto requiere hacer un repaso sobre la calidad del ambiente laboral, por ejemplo los aspectos objetivos del trabajo y los fundamentos estructurales de la institución de salud; además de estos se tiene que evaluar los componentes psicológicos que se encuentran teniendo una participación

activa como son la satisfacción del empleado, la vida laboral, la salud y demás aspectos que ponen en manifiesto la calidad de vida (Contreras, Espinosa, Hernández, & Acosta, 2013).

Dimensiones de la calidad de vida laboral

Según Hernández et al. (2012) la calidad de vida laboral se divide en las dimensiones de desgaste emocional, insatisfacción por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación, exceso de demanda laboral y demérito profesional. La dimensión de desgaste emocional se refiere al agotamiento que tiene el personal al realizar su trabajo, al sentimiento de fatiga y roles exhaustivo en las labores; también, involucra el estado anímico, la responsabilidad excesiva y las ganas de ir a trabajar. La dimensión de insatisfacción por retribución se refiere a la percepción que el empleado no tiene a la retribución merecida por su trabajo y la indiferencia de los jefes para mejorar el desempeño de sus subordinados. La dimensión de insatisfacción del ejercicio profesional tiene que ver con la dificultad de brindar resultados con las condiciones laborales y la desmotivación principalmente.

Hernández et al. (2012) mencionó, la falta de motivación explora la indiferencia por mejorar el desempeño, ausencia de crecimiento profesional, las pocas ganas de ir a trabajar y el deseo de cambiarse de trabajo. El exceso de demanda laboral se refiere a la cantidad excesiva de trabajo, al sobreesfuerzo y sacrificio de las actividades. La dimensión de demérito profesional, en cambio trata sobre la percepción de que el trabajo no es valorado, de lo abrumador de las tareas y la falta de reconocimiento. La calidad de vida laboral tiene las siguientes dimensiones: medio físico y tecnológico, horario y vida personal, realización

profesional, relaciones interpersonales, relaciones jerárquicas, planificación y gestión, cooperación entre unidades.

León (2015) señaló, el desarrollo profesional es la capacidad que consiguen las personas con el objetivo de autoanalizarse y ser competitivo; es decir, el individuo que logra desarrollarse se convierte en pieza importante de cualquier empresa y llega a adquirir mayores conocimientos que lo ayudarán a desenvolverse mejor dentro de su puesto laboral. El desarrollo profesional es una ventaja competitiva, principalmente aporta o da la oportunidad para que las personas puedan gozar de mayores oportunidades dentro del mercado.

Ramírez y Müggenburg (2015) indicaron que las relaciones interpersonales es la comunicación constante que tienen dos personas, dentro del sector de la medicina y específicamente en la rama de la enfermería, la misma se va forjando con las intervenciones que el profesional realiza diariamente, la forma de actuar y dirigirse hacia el usuario, entre otras acciones; es de vital importancia que el enfermero o enfermera logre establecer buenas relaciones interpersonales con el paciente, porque crea confianza, existe un trato ameno y producirá bienestar del mismo.

Para tener una ventaja competitiva dentro del mercado hoy en día no basta sólo con contar con un equipo de profesionales capacitados, en la actualidad se tiene que tratar de fomentar la unión entre departamentos para conseguir ese apoyo necesario entre sí, cuando existe un vínculo particular entre unidades se pueden alcanzar los objetivos más rápido y al momento de tener algún problema este puede ser solucionado de forma adecuada sin ningún inconveniente. La unión hace la fuerza y cuando se hace referencia al sector de la medicina, es necesario que todos los profesionales y servicios hospitalarios estén conectados en un mismo sentir, sigan la misma cultura y objetivos.

Las relaciones jerárquicas tienen que ver con esa fase de comunicación que se produce entre los jefes, directores o personas a cargo de un departamento o proyecto con los demás miembros de la compañía; es decir, el líder de una organización es la persona que dirige a la empresa de una manera correcta, brindando el apoyo incondicional a los empleados y siendo una persona accesible para poder ayudar a los demás en su cometido; las relaciones jerárquicas como tal se generan de acuerdo a la estructura organizacional que muestra la institución (Escario & Fernández, 2015).

Percepción de Calidad de Vida Laboral en Trabajadores de la Salud

Según Caballero, Contreras, Vega y Gómez (2017) dentro del sector salud es un poco complejo conseguir que los profesionales de enfermería obtengan una buena calidad de vida, el tipo de trabajo que realizan y la evidente exposición que mantienen dentro de los hospitales son aspectos que dificultan al enfermero encontrar puntos de satisfacción en determinados momentos dentro de su puesto laboral. Las diversas actividades asistenciales de los enfermeros en ocasiones no permiten conseguir un nivel de satisfacción adecuado, es importante procurar que todo profesional obtenga una gran calidad de vida laboral, pero al estar en constante exposición con el manejo de situaciones complicadas, así como también al atender el dolor, enfermedad y muerte, muchas veces es imposible.

Marco Conceptual

En este contenido se encontrarán las definiciones y términos de los conceptos más importantes relacionados al proyecto de investigación. De esta manera, se dispondrá de un mejor conocimiento de las variables y aspectos relacionados.

Administración del tiempo libre: Esta dimensión de la calidad de vida laboral tiene que ver con la oportunidad que el trabajo brinda para realizar las actividades

planeadas fuera del horario laboral, así como con la oportunidad de convivir con su familia (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010).

Bienestar logrado a través del trabajo: Este bienestar viene dado por la oportunidad que le da el trabajo al empleado para acceder a una adecuada alimentación, el sentirse identificado con los objetivos institucionales y la contribución del trabajo para la buena imagen de la empresa (Patlán, 2016). El bienestar laboral viene determinado por aspectos tales como roles de desempeño, políticas de salud y seguridad, relaciones sociales, tareas y las condiciones ambientales (Aguirre, Vauro, & Labarthe, 2015).

Demérito profesional: Este demérito se genera cuando el trabajo no es valorado, existe un sentimiento de impotencia por la falta de resultados, además de que no se otorga un reconocimiento a los colaboradores por sus labores (Hernández et al., 2012).

Desarrollo personal: Este desarrollo se genera por el logro de satisfactores personales gracias al trabajo, además de que el laborar en la institución permite a los colaboradores hacer frente a adversidades (González et al., 2010).

Desgaste emocional: Este término se refiere a la fatiga emocional que siente el personal por razón de su trabajo. Esta viene dada por el sentimiento de agobio con respecto a las labores, la tensión al pensar sobre el trabajo y las pocas ganas que tiene de ir a trabajar (Leka et al., 2019). Entre los factores que producen el desgaste emocional se encuentran la estructura de la organización, multiplicidad de funciones, despersonalización, agotamiento emoción y falta de realización personal (Magaña, Surdez, & Aguilar, 2016).

Exceso de demanda laboral: Esta dimensión del estrés laboral viene dada porque el empleado considera que realiza demasiadas actividades, lo que demanda demasiado esfuerzo y sacrificio (Vizcarra, Llaja, Limo, & Talavera, 2015).

Falta de motivación: Esta viene dada por la imposibilidad de realizar la cantidad de actividades asignadas generando frustración con respecto al crecimiento laboral dentro de la organización. Esta falta de motivación provoca que el colaborador sienta que su esfuerzo por brindar una atención de calidad es inútil (Morocho, 2015).

Insatisfacción del ejercicio profesional: Esta insatisfacción se genera por la dificultad de rendir con las condiciones actuales de trabajo, lo que genera desmotivación y enojo para realizar las labores (Hernández et al., 2012). En el campo sanitario es fundamental mantener al personal satisfecho, ya que de esto se deriva brindar un servicio de mayor calidad y la satisfacción de los usuarios (Carrillo, Martínez, Gómez, & Meseguer, 2015).

Insatisfacción por retribución: Esta insatisfacción viene dada porque el colaborador considera que sus ingresos por el trabajo desarrollado son menores al esfuerzo brindado. Se incluyen también aspectos como la escasa o nula oportunidad de ascenso y la indiferencia de los jefes por el desempeño realizado (Zhañay, 2017). La retribución por el trabajo realizado es un aspecto valorado por los trabajadores; esto se refleja en el valor percibido por el empleado que es la diferencia entre los sacrificios realizados y el beneficio recibido; esto se refleja en la satisfacción laboral (López, Chávez, Peña, & Guevara, 2018).

Integración al puesto de trabajo: Esta integración se refiere a la predisposición del empleado para eliminar los obstáculos que impiden el logro de

objetivos y metas laborales; también se incluye la solidaridad entre colaboradores y proactividad en las actividades (González et al., 2010).

Satisfacción por el trabajo: Se refiere a la satisfacción general por las tareas realizadas, tomando en cuenta la duración de la jornada laboral y la cantidad de trabajo ejecutado (Quintana, 2016). La satisfacción en el trabajo es un factor importante en las actitudes que toma el trabajador para con la institución; de esta forma, se ven involucrados aspectos como la productividad y el compromiso laboral (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Seguridad en el trabajo: Dentro de esta dimensión de la calidad de vida laboral se incluye la satisfacción con relación al salario percibido, las condiciones físicas del área laboral y las oportunidades de actualización (Flores et al., 2017).

Soporte institucional para el trabajo: Este soporte se genera a través de un buen trato de los superiores, también por el interés del jefe inmediato por conocer y resolver los diversos problemas del departamento, además por el reconocimiento que brinda el jefe por el desempeño (González et al., 2010).

Capítulo II

Marco Referencial

El marco referencial es un capítulo que comprende investigaciones similares acerca del tema a tratar, el objetivo de citar estos trabajos de importancia es para conocer más acerca del proyecto de investigación y su respectivo problema, el análisis de otros estudios ayudarán a entender de manera detallada el argumento principal; a su vez, dentro de este capítulo se evidenciará la situación actual del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo y permitirá reunir datos importantes para fines investigativos. Para finalizar el capítulo se implementará el marco legal y un conjunto de artículos que van vinculados al tema de investigación. A continuación, se muestran estudios internacionales y después de su respectivo análisis se reflejan los trabajos nacionales.

La publicación de Castillo et al. (2014) Realizado en Cartagena-Colombia, analizaron los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. La metodología implementada fue analítica, la misma se caracterizó por ser de corte transversal, la muestra se conformó por 156 personas que se desempeñan profesionalmente en la rama de enfermería perteneciente a dos centros de hospitalización diferentes. Los autores utilizaron el cuestionario validado estadísticamente llamado The Nursing Stress Scale (NSS), esta herramienta investigativa tiene la función de medir el estrés de los enfermeros frente a diferentes escenarios dentro del puesto laboral, el 95.5% de los enfermeros no perciben estímulos o premios por su desempeño en el trabajo, mientras 4.5% sí recibe beneficios por su desenvolvimiento en su puesto laboral.

En un contexto más cercano, Castillo et al. (2014) determinó que los participantes tenía una alta posibilidad de ingresar a un escenario de mayor estrés

(33.97%), sin embargo, el 66.03% manifestó un bajo índice; la muerte de un paciente genera estrés en los enfermeros, puesto que la investigación señaló que el 42.9% de los encuestados se estresa cuando sabe que un paciente está próximo a morir; sin embargo, 50.1% se estresa al ver morir a un paciente; a su vez, se pudo rescatar algo muy importante, el 42.9% de los encuestados genera mayor estrés cuando un paciente con el que ha entablado una buena relación fallece; es decir, los aspectos personales y laborales pueden causar estrés en el personal de enfermería.

En Guayaquil, Muñoz y Toro (2016) tuvieron como objetivo determinar los niveles de estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal de enfermería que labora en el Hospital Militar Territorial de la ciudad de Guayaquil de octubre 2015 a febrero del 2016. La investigación fue dirigida a 15 licenciadas y seis auxiliares de enfermería, el tipo de estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado para obtener información fue la encuesta.

Se conoció que el 57% del personal de enfermería tiene de cinco a ocho años trabajando en el hospital, a su vez se constató, 43% de los encuestados realiza funciones de su rama en otro establecimiento de salud. Se averiguó acerca de la existencia de sobrecarga laboral y se confirmó que el 54% de los colaboradores sanitarios se encontró totalmente de acuerdo con la existencia de sobrecarga laboral y el 34% de los mismos se mostró mayormente de acuerdo en cuanto a la gran cantidad de trabajo que realizan; además, se ha analizado que el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo tienen que ver con la falta de personal de enfermería, puesto que así lo comunicó el 73% y el 23% de los colaboradores; de acuerdo a los ascensos y méritos, se conoció que el 42% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo al referirse a que si existiera la posibilidad de ascender habría un mejor desempeño y el 39% estuvo mayormente de acuerdo con lo mencionado (Muñoz &

Toro, 2016). En conclusión, se ha conocido que el estrés laboral que reflejan los enfermeros se manifiesta por la sobrecarga de trabajo y la falta de oportunidad para ascender profesionalmente.

El estudio de Lozada (2014) tuvo como título el Síndrome de burnout y su efecto en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital Provincial Docente Ambato (HPDA) en el período agosto - diciembre 2013, tuvo como objetivo diseñar un taller de capacitación que permita el manejo del Síndrome de Burnout de este establecimiento de salud, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, participativo y correlacional, a su vez se tomó en cuenta y utilizó un enfoque cuantitativo para medir datos numéricos por medio de funciones estadísticas. La muestra estuvo conformada por 73 enfermeras que se desempeñaban en diferentes áreas del hospital, pero la muestra fue reducida a 43 de ellas, cantidad total de enfermeras que fueron encuestadas.

Se ha constatado, el 65.5% del personal muestra un alto índice de agotamiento emocional, el 20.7% mostró un nivel medio y el 13.8% reflejó un nivel bajo de agotamiento emocional, confirmando que este último porcentaje pertenece a los colaboradores sanitarios que tienen menores tareas para realizar; el 65.5% de los encuestados mostró altos niveles de estrés y frustración porque dentro del hospital no se les brinda la oportunidad para que puedan realizarse profesionalmente y superarse, este porcentaje ha manifestado que la falta de incentivos por la realización de su trabajo crea desmotivación porque no obtienen ningún reconocimiento (Lozada, 2014). En conclusión, el síndrome de *burnout* se desarrolla en las enfermeras por la gran cantidad de trabajo y por la falta de reconocimiento y desarrollo profesional.

De hecho, Morocho (2015) en su investigación cuyo objetivo fue “determinar la incidencia del estrés laboral del personal de enfermería en la calidad del servicio que se ofrece en las áreas quirúrgicas y de postoperatorio en el Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil” (p. 10), el estudio que se decidió utilizar fue el no experimental, a su vez el enfoque que se usó fue mixto, se sacó provecho de fuentes secundarias para obtener información relevante; además, se realizó la investigación sobre 70 profesionales especializados en la rama de la enfermería. Se utilizó la encuesta para recoger datos importantes y analizarlos, de esa manera tomar decisiones que beneficien a los colaboradores sanitarios.

Por medio de la encuesta se determinó que el 86% del personal de salud siempre está estresado dentro de su puesto de trabajo, un 10% manifestó que a veces le sucede esa sensación y el 4% comunicó que nunca ha pasado por eso, esto demostró que la mayoría de las personas se encuentra insatisfecha dentro de su puesto de trabajo, por lo tanto se tiene que realizar actividades más adecuadas para tratar de cambiar esa perspectiva de los colaboradores; la cantidad de funciones y tareas que deben cumplir los usuarios internos ha producido que el 87% del equipo de enfermería siempre esté fatigado; por otro lado se ha conocido que el 72% de las personas siempre experimenta dolores de cabeza durante su actividad laboral, esto puede ser relacionado con el alto índice de estrés que existe dentro del puesto de trabajo, el 24% siente esa sensación de repente y el 4% mencionó que nunca le duele la cabeza (Morocho, 2015). Determinando que una gran cantidad de enfermeros se sienten estresados por la sobrecarga laboral.

En la publicación de Salguero (2017) acerca del Estrés en el personal de enfermería en el área de neonatología del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de Quito, tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual del estrés en el

profesional de enfermería del servicio de neonatología, se planteó la metodología en base al método inductivo y deductivo, la técnica utilizada para la recolección de datos fue a través de una encuesta, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, entrevistando a 48 enfermeras que trabajan en el servicio de neonatos. Se comprobó, 63% de los enfermeros sienten cansancio emocional durante su jornada laboral, por otro lado, una numerosa cantidad de enfermeros (48%) mencionó que se siente agotado por el trabajo que desempeña diariamente, 21% no lo está y el 15% se ha agotado emocionalmente, pero pocas veces.

En la indagación acerca de los Factores de riesgo asociados a la incidencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital General de Latacunga mostró como objetivo general determinar los factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería, la metodología de la investigación fue de tipo prospectivo, se logró establecer las causantes del problema, para el análisis se decidió tomar en cuenta a todo el personal de enfermería de la institución hospitalaria. A su vez, se explica que el enfoque de la investigación fue cuantitativo y el alcance descriptivo, para el desarrollo del estudio los autores se apoyaron de fuentes primarias como secundarias, estas entregaron un mejor conocimiento del tema a tratar (Rodríguez , 2014).

De acuerdo a los resultados obtenidos por Rodríguez (2014), el 64.5% del personal se ha sentido agotado pocas veces al mes o menos, una gran cantidad de personas haya respondido de esta manera es porque existe de una u otra forma estrés laboral dentro de los puestos de trabajo de los enfermeros. El 51.6% mencionó que pocas veces a la semana se siente con ganas por desempeñar sus labores en el hospital; el 25.8% había comunicado, ellos siempre se sienten motivado para desempeñarse laboralmente.

Obando et al. (2017) refirieron en la investigación concerniente a los síntomas del estrés en campo laboral y la calidad del trabajo, que la calidad de vida laboral tiene concordancia con la satisfacción experimentada por los trabajadores de la empresa, los cuales tienen necesidades humanas que el equipo directivo debe satisfacer a través de su gestión; es decir, los beneficios de generar acciones con respecto a la calidad de vida laboral permitirá a la organización alcanzar sus objetivos empresariales, gracias a la actitud que toman los empleados.

En el análisis realizado por Muñoz y Toro (2016) tuvo como objetivo determinar niveles de estrés laboral en el personal de enfermería y su influencia en el desempeño laboral, evidenciando exceso de trabajo en el 54% del personal encuestado; identificando déficit personal en el área de medicina interna, lo que genera sobrecarga laboral en las personas que se encuentren de turno y deben de redoblar esfuerzo para cubrir estos desfases. Las manifestaciones experimentadas por personal de enfermería son signos y síntomas evidentes de estrés laboral, que están afectando la calidad de sus interacciones personales y familiares e impactando en su productividad.

Las investigaciones previas ayudaron a tener una mejor visión acerca del problema en estudio, conociendo los factores responsables de producir estrés laboral en los colaboradores de enfermería y demás equipo de trabajadores sanitarios, se hace mención a la importancia de contar con ciertas investigaciones que le brinden peso al presente trabajo de estudio; su participación se compone de variables específicas y determinantes fundamentales para aportar que un proceso investigativo sea realizado con total certeza. A continuación, se presenta la situación actual del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Situación Actual del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) la construcción del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo comenzó en la década del setenta en la ciudad de Guayaquil, en ese tiempo también se propuso la construcción de dos edificaciones sanitarias, una en la ciudad de Cuenca y otra en la capital de la República del Ecuador; en Quito se fundó el Hospital Carlos Andrade Marín y en Cuenca se fundó el Hospital Teodoro Carrasco, hubo un inconveniente que retrasó la inauguración del centro hospitalario ubicado en la ciudad de Guayaquil, ese problema respondió a razones financieras, de recursos materiales, y de la preparación del recurso humano del área técnica y administrativa; finalmente el establecimiento de salud logró abrir sus puertas el 7 de octubre de 1970, tiempo en donde se desempeñaba como Presidente de la República el Dr. José María Velasco Ibarra (IESS, 2016).

La gestión hospitalaria que se seguía dentro de la edificación sanitaria hizo que se clasificara a la institución como una revolucionaria de la medicina ecuatoriana, esto provocó que se incorporen tecnologías de nueva generación, así como también dentro del hospital se habilitaron nuevas especialidades sanitarias para beneficiar a las personas que se encontraban afiliadas al seguro social; la construcción del nosocomio tuvo como objetivo ofrecer un servicio de atención de alta calidad y que cumpliera con todos los estándares establecidos en esa época, el centro hospitalario llegó a convertirse en pionero en las especialidades de cirugía cardiovascular, trasplante de riñón, entre otros; también fue pionero en las áreas de gineco-obstetricia, fisioterapia, oftalmología y en el área de rehabilitación. Actualmente, el HTMC cuenta con las áreas de Clínicas, Hospitalización, Cirugía, Medicina Crítica, Diagnóstico y Tratamiento (IESS, 2016).

De acuerdo con el distributivo del personal de enfermería consta de 398 auxiliares de enfermería y 636 licenciadas en enfermería (Pibaque, 2018). Posteriormente y para finalizar el segundo capítulo del trabajo de investigación se presenta el marco legal.

Marco Legal

Al revisar la parte legal de la investigación cabe destacar La Ley Orgánica de Salud de la República del Ecuador que norma al país. El artículo tres estipula:

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (Ley Orgánica de Salud, 2012, p. 2).

El artículo siete señala, cuando se hace referencia a la salud, todas las personas tienen derecho a gozar de ella, sin que exista discriminación, todas las personas tienen derecho de tener ingresos y gozar de los servicios de salud con el objetivo de adquirir una mejora en su calidad de vida, a su vez los ecuatorianos tienen derecho a ser partícipes de programas que fomenten la salud del ser humano; otro de los derechos del cual gozan los usuarios son los servicios que demanden alta calidad, enfatizando en cada uno de ellos la satisfacción de sus necesidades (Ley Orgánica de Salud, 2012).

El artículo 32 indica, la salud es un derecho garantizado y su desarrollo está vinculado y relacionado con la implicación de diferentes derechos de gran importancia para la vida del ser humano, como el derecho a percibir el líquido vital

como es el agua, derecho a la alimentación, a la educación, a la seguridad y el derecho a obtener una excelente calidad de vida (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

El artículo 42 del Código de Trabajo cita las obligaciones del empleador, una de sus responsabilidades es ofrecer las herramientas necesarias a los trabajadores para que puedan cumplir con su trabajo sin problema alguno, a su vez el jefe o empleador tiene que adecuar un ambiente laboral necesario para darle seguridad y comodidad a cada uno de los empleados (Código del Trabajo, 2012).

El artículo 69 se refiere a las vacaciones anuales y señala que todos los colaboradores tienen derecho a recibir vacaciones a partir del primer año de trabajo por todos sus servicios prestados a la empresa o institución hospitalaria para la cual laboran; después de que el trabajador haya cumplido cinco años tiene derecho a que se le sume un día más a sus 15 días de vacaciones por cada año transcurrido (Código del Trabajo, 2012). Con el término del marco legal y la revisión de los artículos relacionados con el tema de investigación se pasa a desarrollar el tercer capítulo del trabajo de titulación, el cual es la metodología de la investigación.

Capítulo III

Marco Metodológico

Una vez revisado las principales teorías y conceptos en el contenido anterior, en este capítulo se presenta el método seleccionado para medir el estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, por lo tanto, la metodología de la investigación está conformada por la definición del enfoque investigativo, el método, el alcance descriptivo y correlacional, luego se establece el concepto de estadística inferencial, la operacionalización de las variables, los niveles de medición, las herramientas de recolección de datos y el tipo de muestreo utilizado en el proyecto de investigación.

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo funciona alrededor de procesos en orden secuencial, la obtención de datos es una de las actividades en donde el investigador por medio del formulario se proyecta el objetivo de comprobar la hipótesis de acuerdo a una composición que se encarga de implementar la acción de medir los factores numéricos, orientada específicamente al análisis completamente estadístico; el enfoque cuantitativo y el alcance descriptivo se encuentran completamente relacionados, una vez realizado el respectivo análisis cuantitativo aparece la caracterización del comportamiento y costumbres de los participantes con el fin de probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Con el enfoque cuantitativo se obtuvo una temática de mayor acercamiento al problema de investigación, la tabulación de los resultados a través de las encuestas realizadas permitió medir el estrés laboral y la calidad de vida laboral de profesional de enfermería, esta comprobación se la realizó en base a la obtención de datos numéricos estadísticos que propusieron un método de mayor entendimiento de los

resultados. Se escogió este enfoque ya que se busca probar una hipótesis que incluye una relación entre variables; no obstante, el uso numérico y estadístico es parte del enfoque cuantitativo.

Método Deductivo

El método deductivo menciona la capacidad para obtener conclusiones desde una perspectiva particular y específica a través de un análisis generalizado, este tipo de procedimiento permite realizar una evaluación acerca de un tema con un fondo y forma de tipo macro, de esa manera se logre obtener una participación a través de conclusiones particulares, las cuales darán un conocimiento de mayor especificidad acerca del tema a ser tratado (Mantilla, 2015).

El método deductivo fue usado porque en primer lugar se realizó un análisis teórico de todos los conceptos desarrollados dentro de un círculo generalizado, con la finalidad de recabar toda esa información en conclusiones particulares y obtener los resultados adecuados que ayudarán a resolver el problema de investigación.

Alcance Descriptivo y Correlacional

El alcance descriptivo es un método estructurado con el objetivo de describir el comportamiento de la población objetivo, brindando un mejor conocimiento sobre los fenómenos que tienen incidencia dentro de una investigación, este tipo de alcance es usado de forma repetitiva en diferentes investigaciones, su desarrollo se establece para el conocimiento que se adquiere a través de la descripción de las características, comportamientos y costumbres. El alcance correlacional o también llamado tipo de investigación causal es un método investigativo que tiene como función evaluar la existencia de una relación entre dos variables consideradas dentro de una investigación, el propósito de esta herramienta metodológica es

adquirir la información necesaria que evidencie un vínculo relacional entre variables (Mantilla, 2015).

El alcance descriptivo fue utilizado por el uso de pasteles estadísticos que permitieron caracterizar las variables de estudio, por medio de los ítems de cada dimensión analizada. En tanto que, el alcance correlacional fue utilizado por medio del coeficiente de correlación de Pearson que permitió la comprobación de la hipótesis de este trabajo.

Técnicas de Análisis de Datos

La estadística inferencial se fundamenta en comprobar hipótesis, así como notar e identificar la relación de una variable con otra, la misma permite conocer la situación actual del comportamiento de dos fenómenos en el tiempo presente y cómo van influir en un futuro cercano, el objetivo primordial dentro del proyecto investigativo es determinar la realidad de la hipótesis; es decir, la relación entre variables y de esta manera permita generalizar los resultados que se obtengan (Hernández et al., 2014).

Se desarrolló la estadística inferencial dentro de la investigación para identificar la relación que tienen el estrés laboral en la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Este tipo de estadística brinda la pauta para conocer un poco más a fondo a los colaboradores sanitarios y su comportamiento con respecto al trabajo que desempeñan dentro del establecimiento de salud.

En este trabajo de investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Se considera que los valores entre 0.750 y 1 son correlaciones positivas fuertes, los valores de 0.500 a 0.749 se consideran como correlaciones positivas moderadas fuertes, los valores entre 0.250 a 0.499 se consideran correlaciones

positivas moderadas débiles, mientras que valores entre 0.250 y 0 se consideran con ausencia de correlación o muy débiles. Si los valores son negativos se tiene el mismo significado solo que son correlaciones negativas en vez de positivas. En el análisis correlacional se presenta además un diagrama de dispersión que muestra la intersección de los puntos en un plano bidimensional. Esto sirve para poder mostrar la concentración de los valores identificados en las dimensiones.

Los gráficos estadísticos forman parte de un conjunto de herramientas fundamentales para llevar a cabo trabajos de cuantificación y medición; de acuerdo a la metodología de la investigación son considerados como instrumentos de tipo descriptivo puesto que su participación presenta resultados de forma porcentual de una manera clara y entendible, de acuerdo a la definición del mismo; es decir, los gráficos son fundamentales para generar un correcto análisis estadístico (Arteaga, Batanero, Contreras, & Cañadas, 2016).

Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach ha sido delegado como un indicador de coeficiente que se encarga de estudiar y entregar resultados acerca de la correlación entre variables, este instrumento de análisis fue conocido por la publicación de un estudio de investigación, mostrado a la sociedad hace ya seis décadas, su uso es de vital importancia para conocer el efecto que tiene un fenómeno sobre otro, evidenciando la consistencia interna del constructo (González & Pazmiño, 2015). En este trabajo de investigación el alfa de Cronbach sirvió para verificar si las escalas de estrés y calidad de vida laboral fueron confiables y replicables en la muestra del presente estudio.

Medidas de tendencia central

Las medidas de tendencia central han sido establecidas dentro del contexto de la estadística como herramientas de alta importancia, las mismas inciden en gran manera sobre los estudios estadísticos, las que suelen ser mayormente utilizadas son la mediana, la moda y la media (Rodríguez, Maldonado, & Sandoval, 2016). En la investigación realizada se utilizaron las medidas de tendencia central para poder caracterizar las dimensiones de estudio, mostrando la media de las dimensiones de estrés laboral y la calidad de vida laboral.

Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Técnica	Definición	Dimensiones	Tipo de medida	Ítems
Variable independiente	Cuestionario	El estrés laboral es un fenómeno que perjudica el bienestar de una persona dentro de su puesto de trabajo.	Desgaste emocional.	Ordinal	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Estrés laboral			Insatisfacción por retribución.	Ordinal	6 – 7 – 8
			Insatisfacción del ejercicio profesional.	Ordinal	9 – 10 – 11
			Falta de motivación.	Ordinal	12 – 13 – 14
			Exceso de demanda laboral.	Ordinal	15 – 16 – 17
		Demérito profesional.	Ordinal	18 – 19 – 20	
Variable dependiente	Cuestionario	La calidad de vida laboral es esa sensación de satisfacción o insatisfacción que obtiene la persona de acuerdo con las experiencias percibidas dentro de su lugar de trabajo.	Soporte institucional para el trabajo.	Ordinal	1 – 2 – 3
Calidad de vida laboral			Seguridad en el trabajo.	Ordinal	4 – 5 – 6
			Integración al puesto de trabajo.	Ordinal	7 – 8 – 9
			Satisfacción por el trabajo.	Ordinal	10 – 11 – 12
			Bienestar logrado a través del trabajo.	Ordinal	13 – 14 – 15
			Desarrollo personal.	Ordinal	16 – 17
			Administración del tiempo libre.	Ordinal	18 – 19

Herramientas de Recolección de Datos

La encuesta es una de las herramientas de recolección de datos, más utilizada dentro del medio de la investigación de mercados, los resultados que brinda la indagación sirven para que la estadística pueda realizar su trabajo a través del análisis desarrollado en base a parámetros ya establecidos dentro de determinada rama, esta herramienta es un cuestionario en donde se encuentran estructuradas varias preguntas dirigidas hacia un target específico, este factor utilitario permite que por medio de los resultados ofrecidos se puedan tomar decisiones importantes para la resolución de problemas (Mantilla, 2015).

Se utilizaron dos cuestionarios sobre estrés laboral y calidad de vida laboral, con la finalidad de validar y obtener la fiabilidad de los mismos, realizando una prueba piloto dirigido a 24 licenciados en enfermería, los encuestados entendieron las preguntas realizadas, obteniendo buenos resultados.

El primero de ellos se encuentra en el Apéndice D y fue utilizado con el objetivo de medir el estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. El cuestionario ha sido adaptado por Hernández et al. (2012), su estructura es de 20 puntos vinculados a los aspectos que causan estrés en los colaboradores de enfermería.

El cuestionario consta de seis dimensiones con 20 preguntas; cuyas dimensiones miden: (a) Desgaste emocional, (b) Insatisfacción por retribución, (c) Insatisfacción del ejercicio profesional, (d) Falta de motivación, (e) Exceso de demanda laboral y (f) Demérito profesional. El alfa de Cronbach del cuestionario validado fue de 0.946, por lo que se considera adecuado para este trabajo.

El segundo cuestionario utilizado para medir la calidad de vida laboral de los enfermeros es conocido como CVT-GOHISALO (Ver apéndice E, p. 109, consta

de 19 ítems, con un alfa de Cronbach de 0.864 que demuestra su fiabilidad estadística (González et al., 2010). Las dimensiones que se evaluaron son: (a) Soporte institucional para el trabajo (b) Seguridad en el trabajo, (c) Integración al puesto de trabajo, (d) Satisfacción por el trabajo, (e) Bienestar logrado a través del trabajo, (e) Desarrollo personal y (f) Administración del tiempo libre. La encuesta se muestra en el Apéndice E.

Prueba Piloto

El cuestionario propuesto fue sometido a una prueba piloto con 24 profesionales de enfermería, con el propósito de determinar si las preguntas desarrolladas eran entendibles para los colaboradores. En esta prueba se comprobó que las preguntas eran claras y suficientes, al no denotar cansancio por responder a cada una de ellas; se validó con el alfa de Cronbach teniendo un índice de 0,946 en la encuesta de estrés laboral y 0,864 en el cuestionario de calidad de vida laboral y se procedió a aplicarla.

Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio simple, por lo que toda la población de enfermeros tiene la misma posibilidad de ser elegidos para que integren el grupo muestral de la investigación, este tipo de muestreo se mantiene dentro de un cuadro científico totalmente probabilístico establecido a través de la aleatoriedad (Mantilla, 2015).

Población y muestra.

La población de la investigación estuvo conformada por 636 licenciados (as) en enfermería, posterior a eso se realizó el respectivo cálculo de la muestra para obtener el número final de profesionales de enfermería a ser encuestados; la muestra

calculada de acuerdo con la fórmula fue de 240, por lo que se realizó 240 encuestas.

Siendo la cantidad exacta de las personas a ser encuestadas.

La muestra para este proyecto de investigación se determinó con la siguiente

fórmula:

Tabla 2

Determinantes estadísticas

Determinantes estadísticas
N - tamaño de la población: 636
Z α - nivel de confianza al 95% es: 1.962
p - probabilidad de éxito, o proporción esperada: 0.5
q - probabilidad de fracaso: 0.5
d - precisión (error máximo admisible en términos de proporción): 0.05

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$
$$n = \frac{636 * 1.962^2 * 0.5 * 0.5}{0.05 * (636 - 1) + 1.962^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 240$$

Resultados

Una vez realizadas las 240 encuestas se procedió a tabular en el programa SPSS v

22 y los principales resultados obtenidos luego de la tabulación se presentan a

continuación:

Sexo.

Tabla 3

Sexo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	209	87.1%
Masculino	31	12.9%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

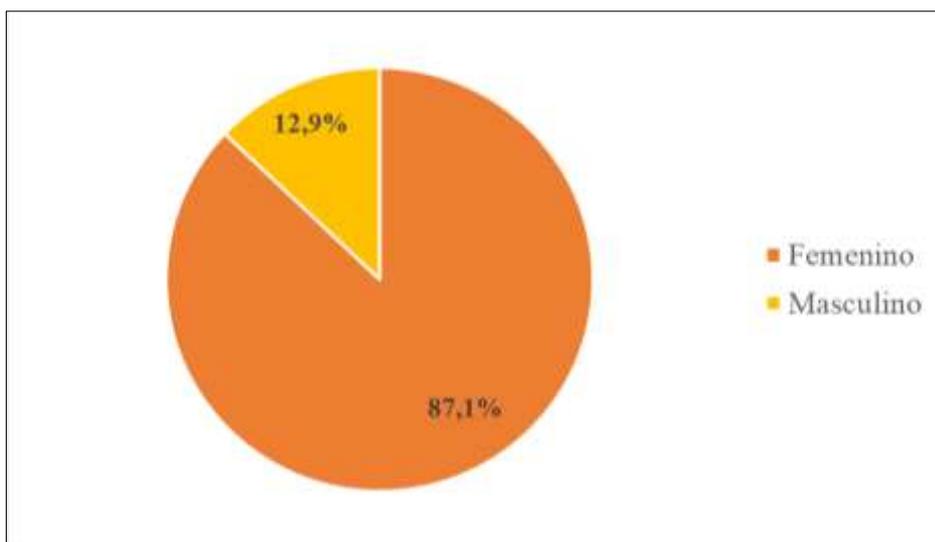


Figura 1. Sexo

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Según los datos obtenidos mediante las 240 encuestas realizadas, se puede observar que el mayor porcentaje de enfermeros del hospital son de sexo femenino representado por un 87.1%, por lo contrario, el sexo masculino tiene un 12.9%; es decir, las mujeres cubren la mayor parte de la atención dentro del hospital.

Edad

Tabla 4

Edad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30 años	61	25.4%
31 – 40 años	93	38.8%
41 – 50 años	43	17.9%
51 – 60 años	41	17.1%
Más de 61 años	2	0.8%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

De acuerdo a los resultados observados con respecto a la edad de los enfermeros, el 38.8% se encuentra entre los 31 a 40 años de edad, los más jóvenes representan el 25.4% de los enfermeros con edad entre 20 a 30 años, los adultos de 41 a 50 años representan el 17.9%, seguido de los enfermeros de 51 a 60 años de edad corresponde al 17.1%, mientras que el 0.8% son los profesionales mayores de

61 años de edad. Se puede mencionar que la mayor parte de los enfermeros jóvenes y adultos representan el 64.2% de todos los enfermeros que trabajan en el Hospital.

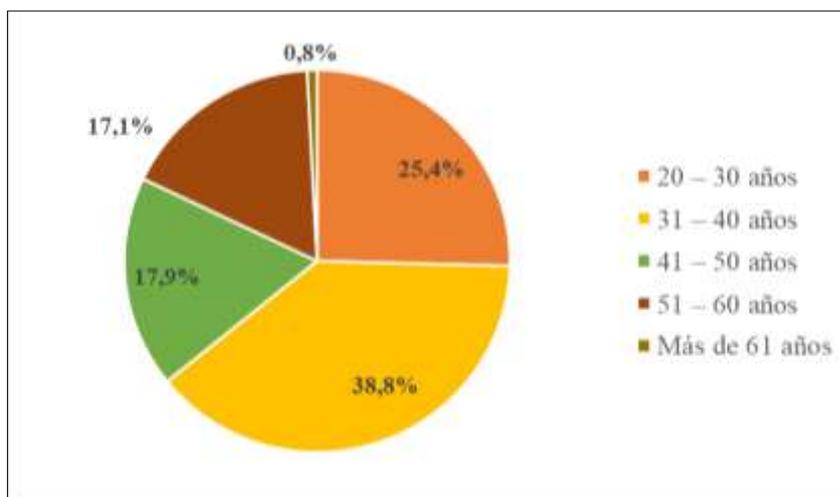


Figura 2. Edad

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Estado civil

Tabla 5

Estado civil

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Casado	99	41.3%
Divorciado	17	7.1%
Separado	6	2.5%
Soltero	68	28.3%
Unión libre	44	18.3%
Viudo	6	2.5%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En relación con los resultados obtenidos en las encuestas con relación al estado civil, se puede afirmar, 41.3% del personal de enfermería actualmente está casado, el 28.3% representan a los enfermeros solteros, el 18.3% tienen una relación de unión libre, además el 7.1% pertenece a los divorciados, y por igual porcentaje cada uno con el 2.5% están los enfermeros separados y viudos. Se puede analizar que el

59.6% del personal de enfermería se encuentran con una relación estable entre los casados y unión libre, que representa más de la mitad de los enfermeros.

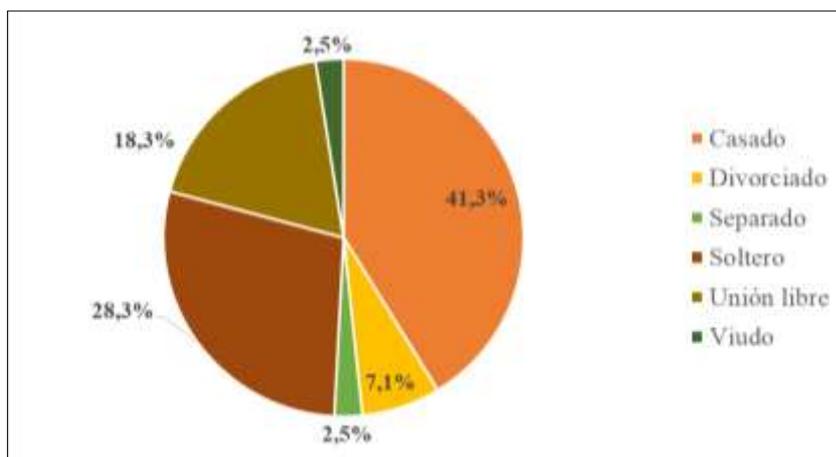


Figura 3. Estado Civil

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Nivel de educación

Tabla 6

Nivel de educación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Tercer nivel	200	83.3%
Cuarto nivel	40	16.7%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

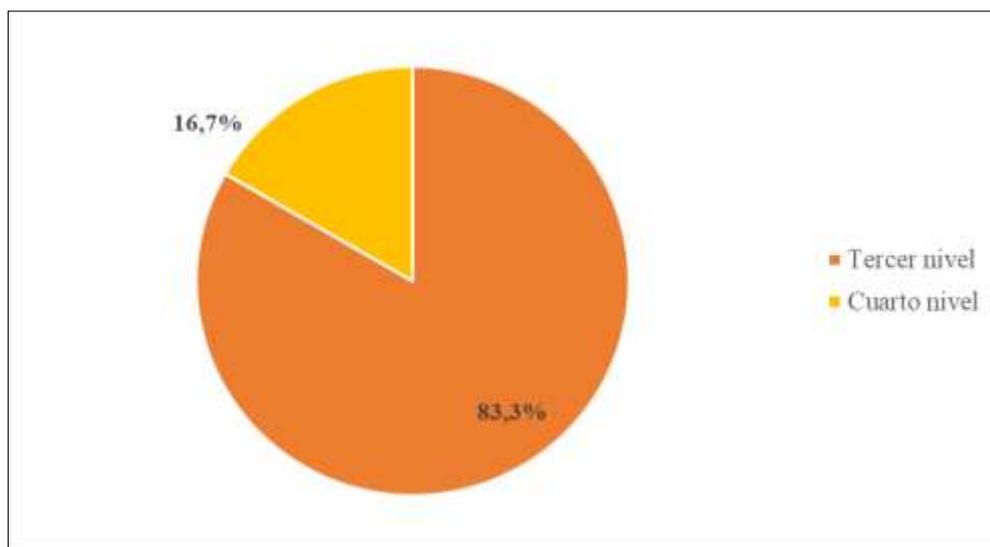


Figura 4. Nivel de educación

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

De 240 encuestas realizadas, el 83.3% de los enfermeros tienen un nivel de educación de tercer nivel, y la diferencia del 16.7% pertenece a los profesionales con un cuarto nivel de educación; por lo que se puede indicar, solo una sexta parte de los enfermeros que trabaja en el hospital han mejorado sus conocimientos.

Área

Tabla 7

Área

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Consulta externa	14	5.8%
Emergencia	35	14.6%
Hemodiálisis	20	8.3%
Hospitalización	61	25.4%
Observación de adultos	4	1.7%
Postoperatorio	15	6.3%
Quirófano	43	17.9%
UCI	42	17.5%
UCIN	4	1.7%
Unidad de cuidados coronarios	2	0.8%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

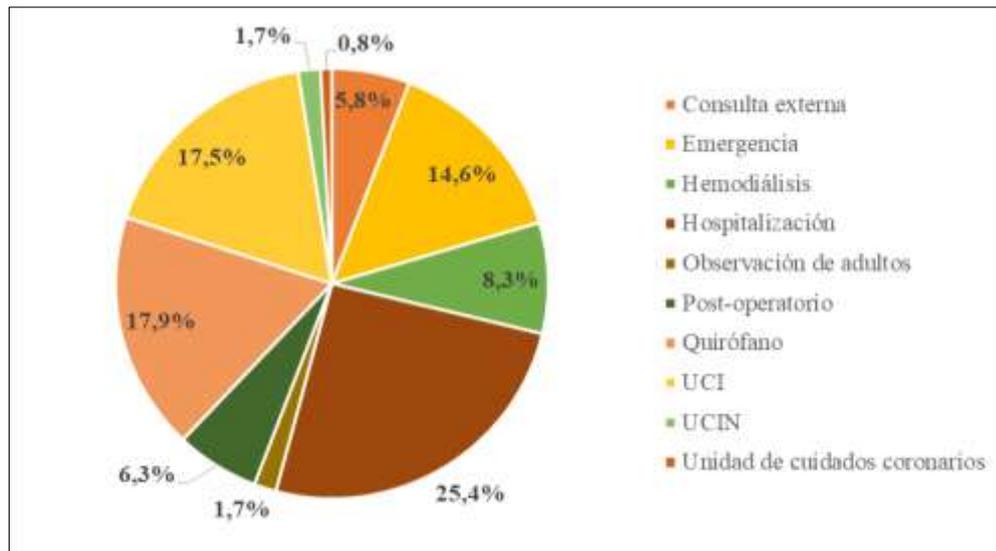


Figura 5. Área

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Con respecto a los resultados obtenidos mediante las encuestas se pudo determinar: 25.4% de los enfermeros trabajan en el área de hospitalización, el 17.9% de los enfermeros laboran en el área de quirófano, el 17.5% de los enfermeros pertenecen al servicio de UCI, asimismo el 14.6% se encuentra en el área de emergencia, el 8.3% de los profesionales de enfermería pertenecen al área de hemodiálisis, los que trabajan en el área de post operatorio representan el 6.3%, además el 5.8% de los enfermeros se encuentran en el área de consulta externa, con el mismo porcentaje del 1.7% se encuentran los enfermos que trabajan en las áreas de UCIN y de observación de adultos y por último el personal que pertenece a la unidad de cuidados coronarios representan el 0.8%.

Tiempo de servicio

Tabla 8
Tiempo de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	19	7.9%
De 1 a 5 años	115	47.9%
De 6 a 10 años	64	26.7%
De 11 a 15 años	9	3.8%
De 16 a 20 años	33	13.8%
De 21 años en adelante	0	0.0%
Total	240	100.0%

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

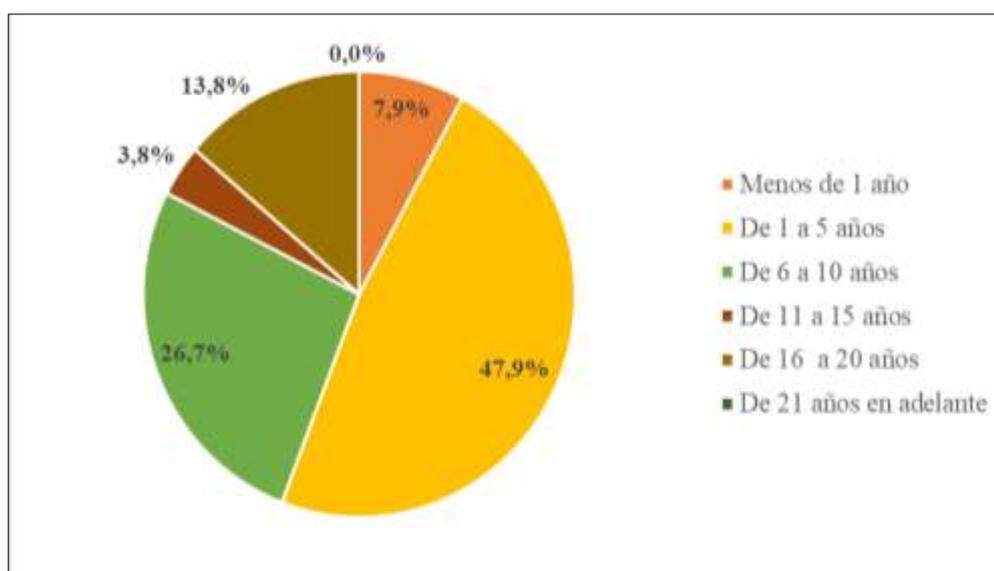


Figura 6. Tiempo de servicio

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Con respecto a los resultados obtenidos de las encuestas efectuadas a los enfermeros del hospital, se pudo revisar que el 47.9% del personal tienen de uno a cinco años de servicio dentro de la institución, 26.7% de los encuestados tienen de 6 a 10 años de servicio, los enfermeros de 16 a 20 años de servicio representan el 13.8%, 7.9% de los profesionales de enfermería tienen menos de un año de servicio

en el establecimiento de salud, mientras que el 3.8% de los enfermeros tienen de 11 a 15 años de servicio, se debe agregar que no existen enfermeros mayores de 20 años de servicio, por este motivo no hay un porcentaje que lo represente. Se puede indicar, el 17.6% de los enfermeros cuenta con mayor experiencia en el campo de la enfermería, ya que tienen de 11 a 20 años de servicio.

Estrés laboral

A continuación, se presentan las preguntas sobre la variable estrés laboral.

1. Termino agotado emocionalmente al final de la jornada de trabajo.

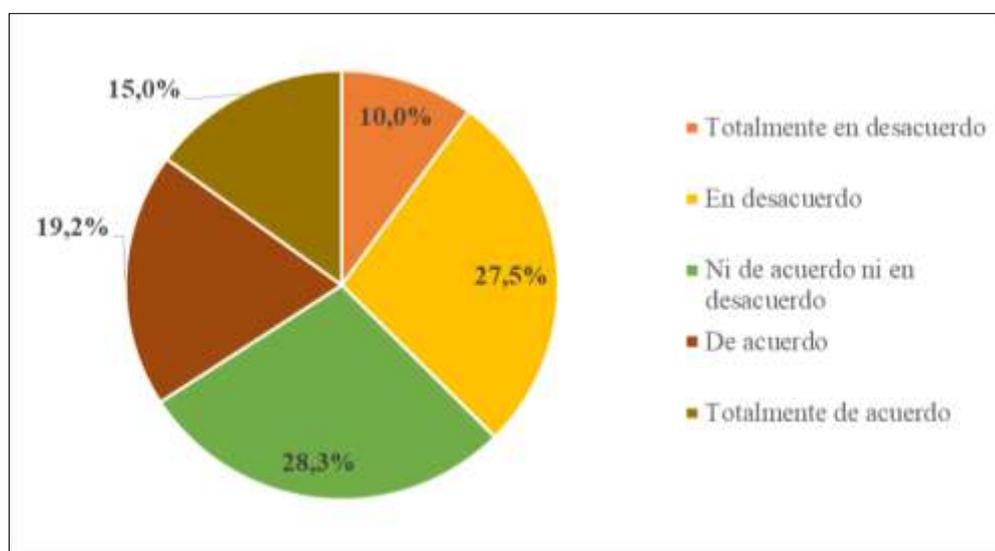


Figura 7. Agotado

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

De 240 encuestas realizadas se pudo identificar, 28.3% de los enfermeros indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la consulta sobre si termina agotado emocionalmente al término de la jornada laboral, seguido del 27.5% que mencionaron estar en desacuerdo, mientras que el 19.2% respondieron que están de acuerdo. Por lo que se puede observar que el 37.5% de los enfermeros están en desacuerdo y en total desacuerdo por la consulta.

Con respecto a la segunda pregunta del cuestionario de estrés laboral, se determinó el 31.3% indicó encontrarse en desacuerdo sobre el tema de fatiga

emocional debido al trabajo, mientras que el 22.1% de los enfermeros en cambio opinaron que están totalmente en desacuerdo y el 4.6% está totalmente de acuerdo. Es decir que el 53.4% de los enfermeros manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sobre la fatiga emocional debido al trabajo (Ver apéndice F, p.113).

En la pregunta tres, el 26.3% de los profesionales estuvo en desacuerdo sobre sentirse agobiados por la idea de incumplir en su trabajo, el 22.5% del personal de salud señaló estar de acuerdo con la consulta, mientras que el 21.3% en cambio afirmó estar totalmente en desacuerdo con la pregunta y 15.4% de las personas estuvo totalmente de acuerdo; por tanto, el 47.6% le agobia no poder cumplir con el trabajo (Ver figura 8).

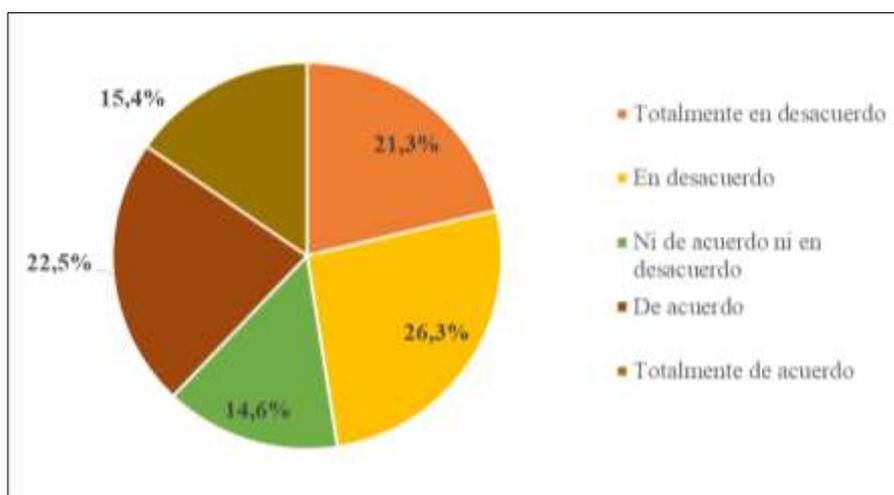


Figura 8. Agobiado

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En relación con la pregunta cuatro sobre si se sienten tensos por pensar en su trabajo, la mayor parte de los enfermeros con el 45.0% respondió que están totalmente en desacuerdo mientras que 5.4% manifestó estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. Por tanto, los enfermeros no se sienten tensos en su gran mayoría al pensar en su trabajo (Ver apéndice F. p. 113).

En la pregunta cinco con respecto si se sienten sin ganas de trabajar, los enfermeros consideraron que están totalmente en desacuerdo con un porcentaje del 49.6%, un 27.5% de los licenciados en enfermería indicó estar en desacuerdo, el 11.3% de los encuestados en cambio afirmó no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, por lo contrario, el 9.2% de los enfermeros se refirió estar de acuerdo con la pregunta, mientras que el 2.5% de los enfermeros estuvo totalmente de acuerdo. Por tanto, de manera general, se considera que los enfermeros sí tienen ganas de trabajar en su gran mayoría (Ver apéndice F. p.114).

6. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.

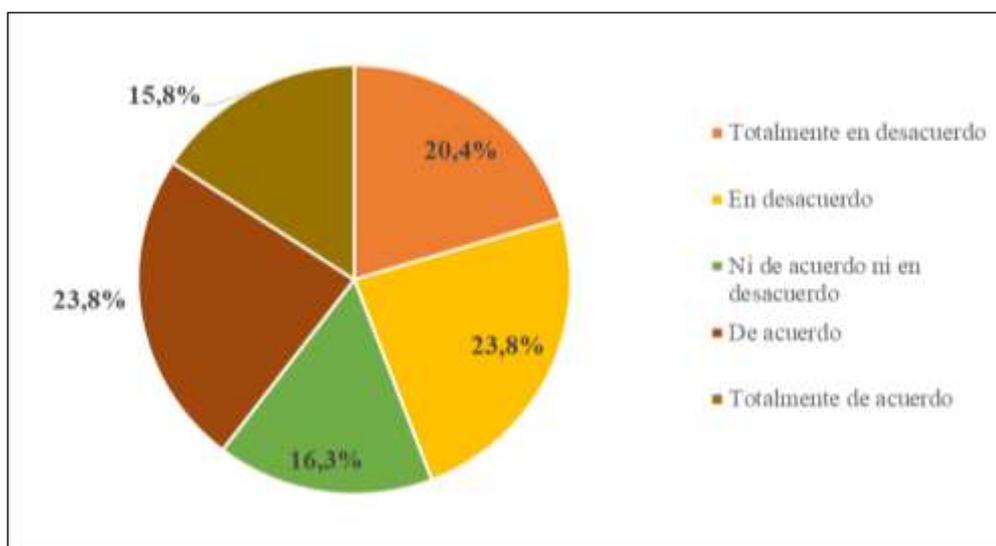


Figura 9. Retribución

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

De 240 encuestas realizadas se pudo comprobar que en igual porcentaje de 23.8% se encuentran los enfermeros con opiniones diferentes de acuerdo y en desacuerdo, seguidos del 20.4% de los enfermeros que están en total desacuerdo, en cambio el 16.3% no tiene una decisión concreta e indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15.8% de los encuestados se refirió a la pregunta como totalmente de acuerdo. Se observa que existe cierto desacuerdo con respecto a la retribución.

7. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.

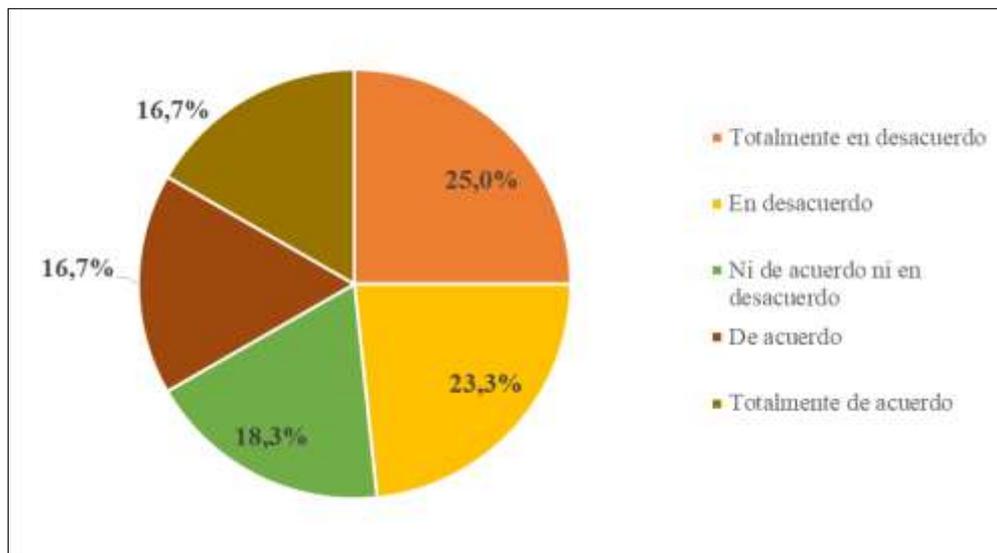


Figura 10. Ascenso

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En la pregunta siete se ha podido determinar que el 25.0% del personal sanitario estuvo totalmente en desacuerdo sobre pensar que para ascender en la institución no depende de sus esfuerzos, el 23.3% opinó que está en desacuerdo acerca de la consulta, en cambio el 18.3% de los enfermeros indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el mismo porcentaje de 16.7% se ubicaron los enfermeros que opinan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la pregunta. En esta pregunta se observa también un importante porcentaje que no estuvo de acuerdo con las políticas de ascensos.

8. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.

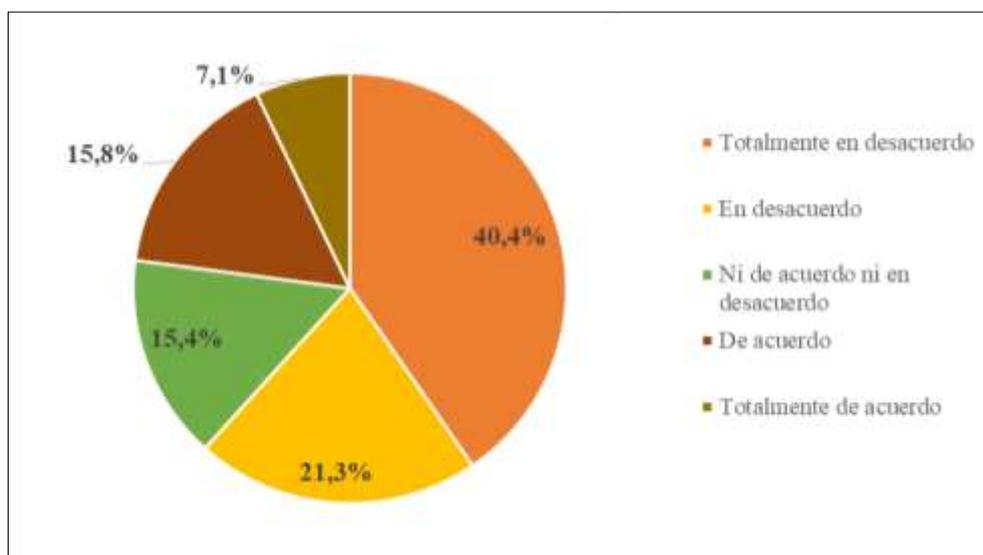


Figura 11. Indiferencia al desempeño

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Los resultados demostraron que el 40.4% de los enfermeros señalaron estar totalmente en desacuerdo sobre si los jefes se muestran indiferentes sobre lo necesario para desempeñar su trabajo, mientras que el 7.1% de los encuestados mencionó estar totalmente de acuerdo. Los resultados demuestran que no existió mayor indiferencia de parte de los jefes sobre el desempeño de los colaboradores.

En la pregunta nueve de las encuestas permitieron conocer que el 35.0% de los enfermeros estuvo totalmente en desacuerdo sobre lo difícil que es dar resultados por las condiciones del trabajo, el 32.5% señaló estar en desacuerdo, el 16.7% de los enfermeros en cambio tuvo una postura no concreta en la que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.1% de los enfermeros por lo contrario opinó que estuvo de acuerdo con la pregunta realizada, mientras que el 3.8% de los enfermeros afirmó que estuvo totalmente de acuerdo. No se evidencian mayores problemas con las condiciones de trabajo (Ver apéndice F. p.114).

En relación con la pregunta 10 sobre si se siente desmotivado para realizar su trabajo, la mayor parte de los enfermeros con el 47.1% señaló que estuvo totalmente en desacuerdo, el 30.0% afirmó que estuvo en desacuerdo, en igual cantidad de porcentajes con el 9.6% afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, además de estar de acuerdo; por último, el 3.8% de los enfermeros mencionó que estuvo totalmente de acuerdo. No se evidencian problemas significativos con la motivación (Ver apéndice F. p.115).

En la pregunta 11 con respecto si se enoja con facilidad en el trabajo, se pudo determinar que el 43.8% de los enfermeros estuvo en desacuerdo, el 39.6% de los enfermeros indicó estar totalmente en desacuerdo, el 6.7% de los encuestados por lo contrario comentó que estuvo de acuerdo, el 6.3% de los enfermeros se mostró en ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3.8% en cambio respondió que estuvo totalmente de acuerdo. No se evidencian problemas con respecto a esta pregunta (Ver apéndice F. p.115).

En la pregunta 12, de acuerdo con los datos obtenidos mediante las encuestas, se identificó que el 39.2% de los enfermeros opinó estar totalmente en desacuerdo con respecto a pensar que es imposible realizar las actividades que se le solicitan en su trabajo, el 29.2% del personal sanitario opinó estar en desacuerdo, el 13.3% de los enfermeros señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que con iguales porcentajes del 9.2% se encontraron los enfermeros que opinaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. No se evidencian mayores problemas en este aspecto (Ver apéndice F. p.116).

Con respecto a la pregunta 13 sobre si sienten frustración sobre las expectativas de crecimiento laboral, el 36.3% afirmó que estuvo totalmente en desacuerdo, el 32.5% de los enfermeros opinó estar en desacuerdo, el 14.2% de los profesionales

mencionó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.2% de los encuestados indicó estar de acuerdo, mientras que el 7.9% afirmó estar totalmente de acuerdo. No se evidencian mayores problemas en este aspecto (Ver apéndice F. p.116).

14. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.

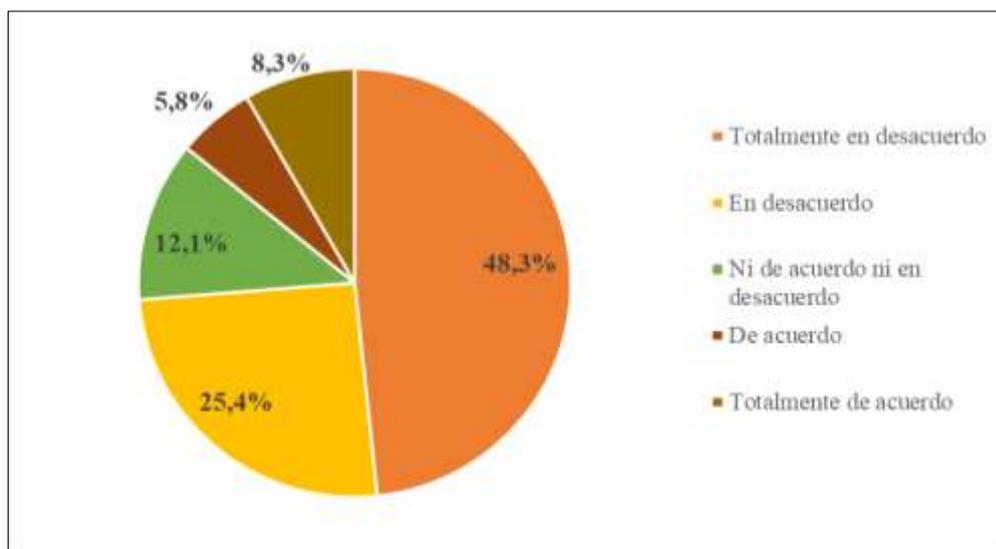


Figura 12. Esfuerzo inútil

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En la pregunta sobre si considera inútil los esfuerzos por proporcionar atención de calidad en la institución, la mayor parte de los enfermeros contestaron con el 48.3% que estuvo totalmente en desacuerdo, el 25.4% de los enfermeros opinó estar en desacuerdo con la consulta, el 12.1% de estos indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8.3% de los enfermeros contestó estar totalmente de acuerdo mientras el 5.8% de los encuestados en cambio mencionó que estuvo totalmente de acuerdo.

15. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.

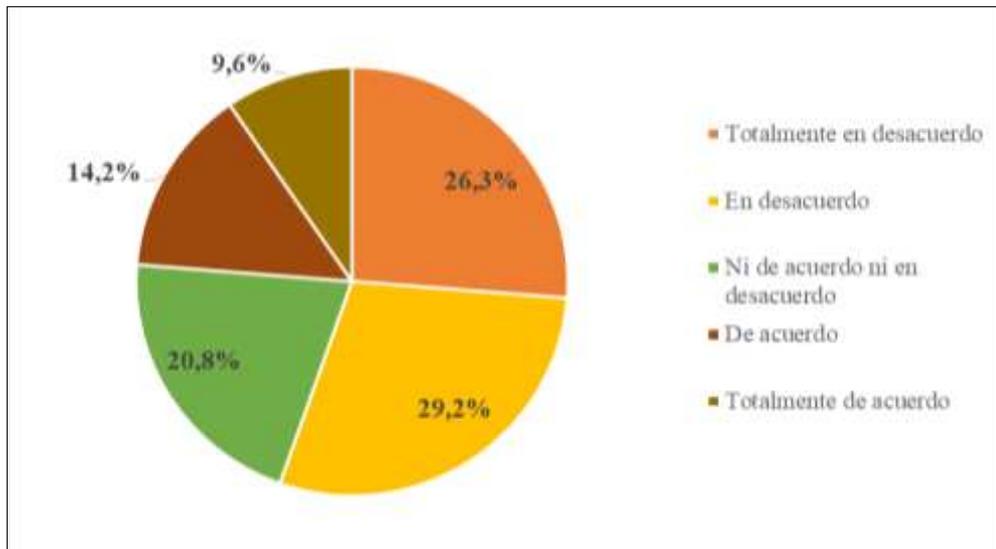


Figura 13. Demasiadas actividades

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En relación con la cantidad de actividades que realizan los encuestados, estos mostraron desacuerdo con un 29.2% con respecto a que eran demasiadas actividades, el 26.3% se mostró totalmente en desacuerdo, mientras que el 20.8% reflejó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.2% manifestó estar de acuerdo y 9.6% estuvo totalmente de acuerdo. Por tanto, un 55.5% determinó que no tuvo una sobrecarga de actividades.

16. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.

El esfuerzo realizado en las actividades que realizan los colaboradores, estos indicaron con el 35.8% estar en desacuerdo, 26.3% se reveló totalmente en desacuerdo, mientras que con el 16.3% reflejaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que 14.2% está de acuerdo y el 7.5% refirió estar totalmente de acuerdo. Por tanto, los encuestados en un 62.1% indicaron que las actividades no implican demasiado esfuerzo.

En la pregunta 17 con respecto a lo que piensan los encuestados en torno a que el trabajo es un sacrificio necesario, el 53.8% indicó estar totalmente en

desacuerdo mientras que el 5.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo (Ver apéndice F. p.117).

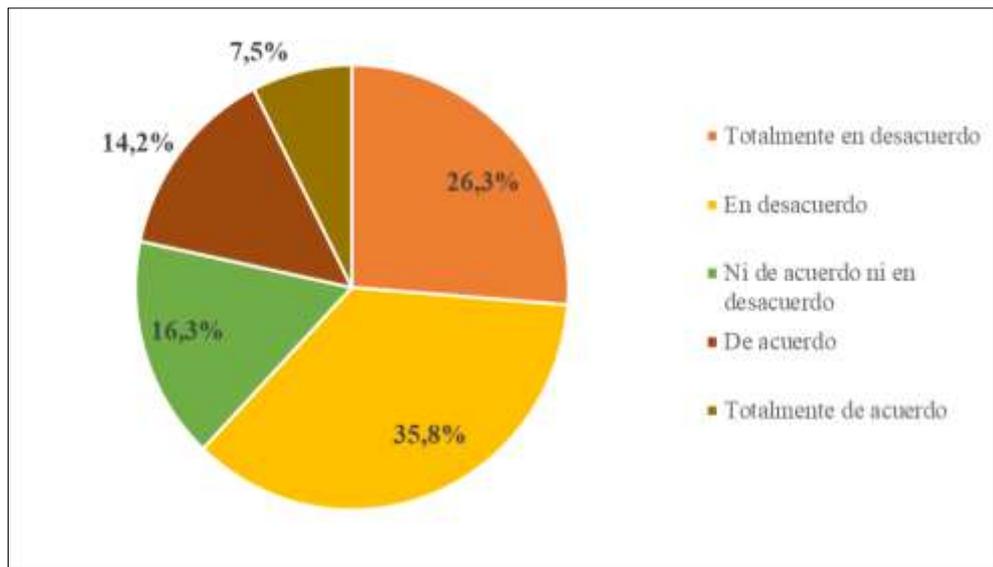


Figura 14. Demasiado esfuerzo

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

18. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.

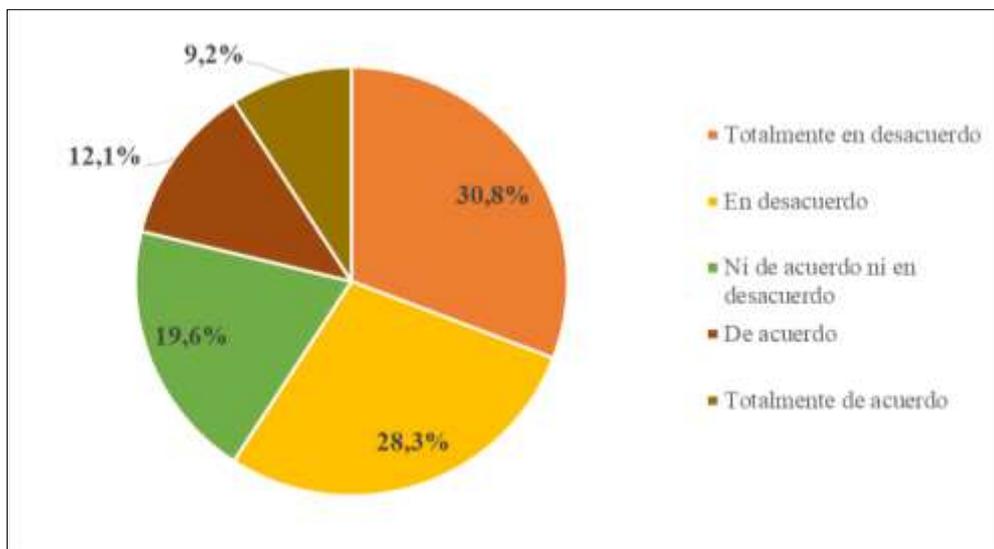


Figura 15. Trabajo no valorado

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Con respecto a la valoración del trabajo los encuestados indicaron que el 30.8% está totalmente en desacuerdo, el 28.3% en desacuerdo y el 19.6% ni de

acuerdo ni en desacuerdo; es decir que el 59.1% determinó que sí valoran su trabajo.

19. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.

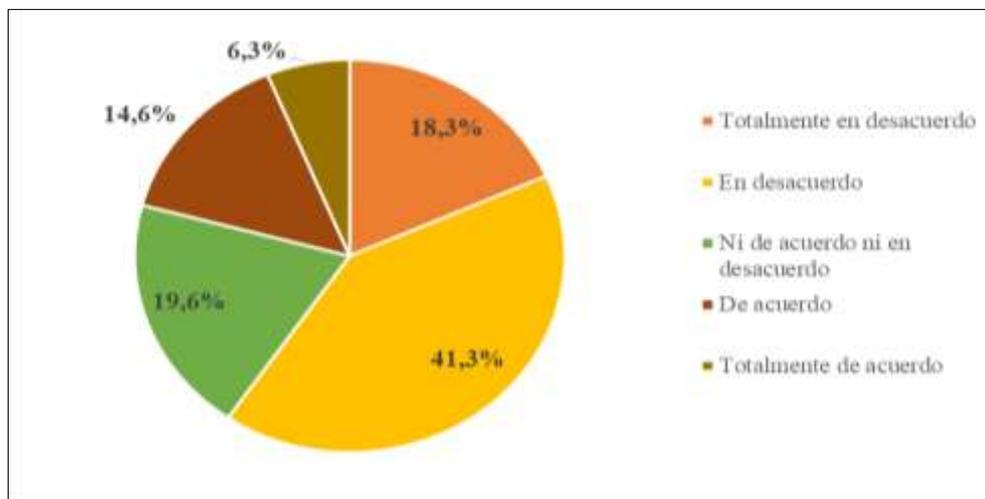


Figura 16. Impotencia por falta de resultado

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Con relación a la falta de resultados en ciertos casos se obtuvo que el 18.3% estuvo totalmente en desacuerdo, el 41.3% en desacuerdo y el 19.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por tanto, el 59.6% indicó que sí se dan los resultados esperados.

20. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.

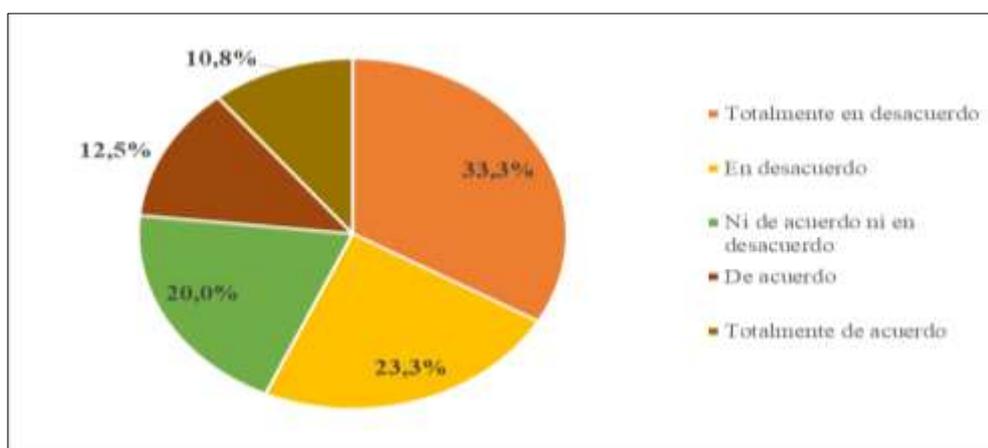


Figura 17. Reconocimiento

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Con respecto al reconocimiento que reciben los colaboradores de enfermería, se identificó que el 12.5% estuvo de acuerdo y el 10.8% totalmente de acuerdo, un

porcentaje del 20.0% se mostró indiferente ante la pregunta, mientras que un 23.3% señaló estar en desacuerdo y un 33.3% totalmente en desacuerdo. Se evidencian ciertos problemas con respecto al reconocimiento brindado al empleado.

Calidad de vida laboral

A continuación, se presentan las preguntas sobre la variable calidad de vida laboral.

1. Grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.

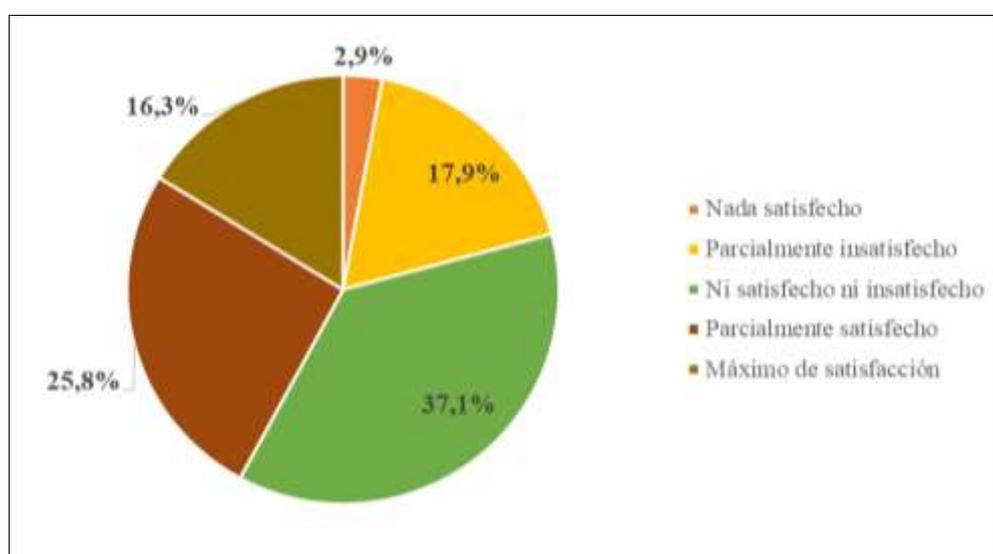


Figura 18. Satisfacción trato superiores

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Con respecto al trato de los superiores, los encuestados indicaron en un 37.1% estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 25.8% parcialmente satisfecho; mientras que 17.9% se encuentra parcialmente insatisfecho, 16.3% está en un estado de máxima satisfacción y nada satisfecho corresponde al 2.9%. Por tanto, el 42.1% está satisfecho con el trato de los superiores.

2. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas

de mi área laboral.

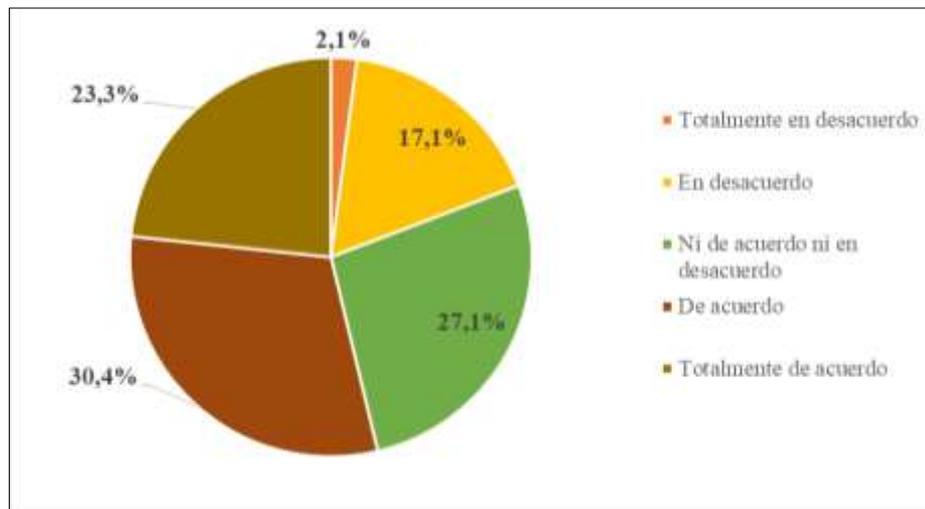


Figura 19. Interés jefe en resolver problemas

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Con respecto si el jefe directo se interesa por resolver los problemas del área, el 30,4% estuvo de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 23,3% totalmente de acuerdo, 17,1% de los encuestados estuvo en desacuerdo y 2,1% totalmente en desacuerdo. Por lo consiguiente, el 53,7% indicó que el jefe sí se preocupa por resolver los problemas del área.

En relación con la pregunta tres sobre el reconocimiento del jefe, los encuestados indicaron que el 45,8% está de acuerdo del reconocimiento del jefe (Ver apéndice F. p.117).

4. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.

Con respecto al grado de satisfacción en relación con el salario, las personas indicaron en un 40,8% estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 20,8% parcialmente satisfecho y el 19,6% parcialmente insatisfecho, 10,4% de los encuestados tuvo máximo de satisfacción y 8,3% corresponde a nada satisfecho. Los resultados muestran un importante porcentaje que no estuvo satisfecho con este aspecto.

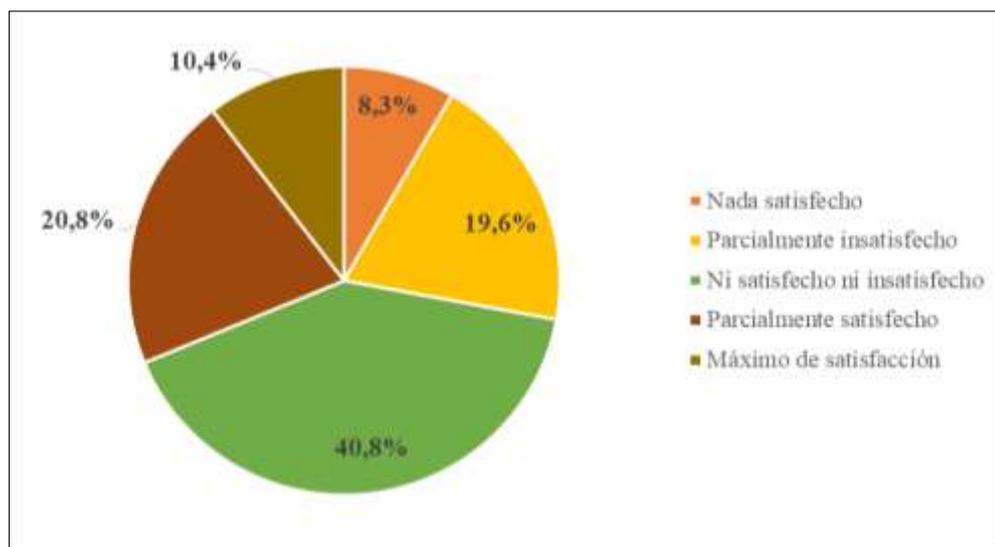


Figura 20. Salario

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

5. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.).

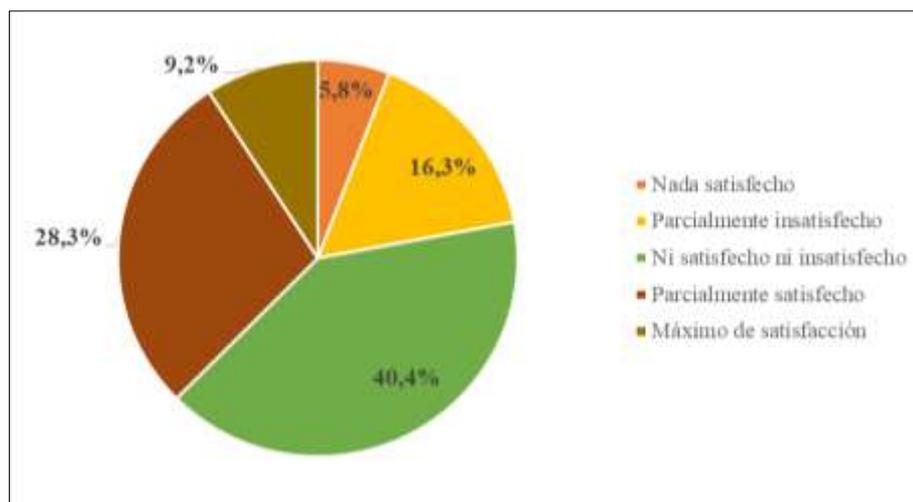


Figura 21. Condiciones físicas

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Las condiciones físicas de trabajo de acuerdo con lo obtenido en las encuestas realizadas, se determinó que el 40.4% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho, 28.3% parcialmente satisfecho y el 16.3% parcialmente insatisfecho. Por lo expuesto, las condiciones físicas se consideran en posición neutral con respecto a la satisfacción.

6. Mi grado de satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución.

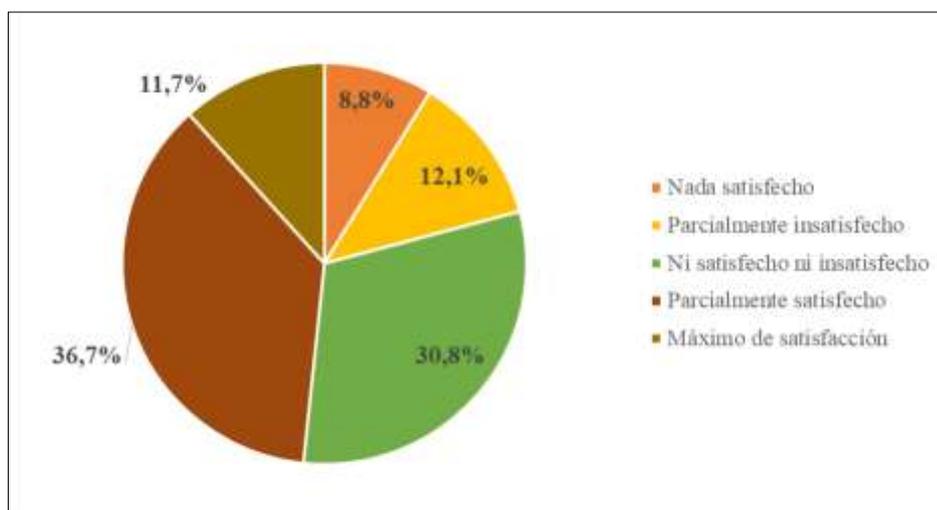


Figura 22. Oportunidades de actualización
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

En la oportunidad de actualización en el campo laboral, el 36.7% estuvo parcialmente satisfecho y 8.8% de los usuarios internos estuvo nada satisfecho. Es decir, existió una satisfacción media en la actualización que brinda la institución.

7. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifiqué en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.

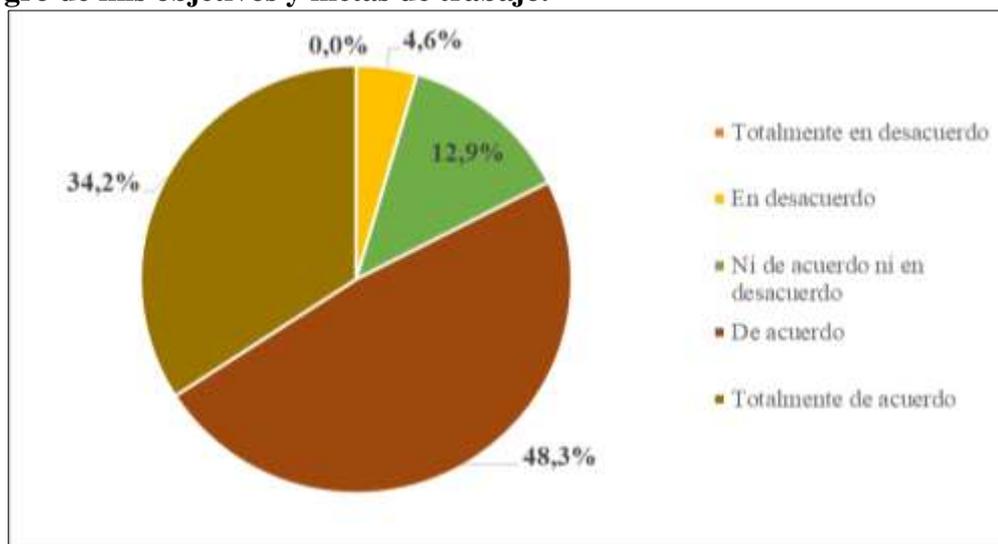


Figura 23. Mecanismos para quitar los obstáculos
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

En relación con los mecanismos para quitar obstáculos para el logro de los

objetivos, el 48.3% estuvo de acuerdo, el 34.2% totalmente de acuerdo y el 12.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por tanto, se considera que el 82.5% utilizó mecanismos para quitar obstáculos.

En la pregunta ocho que respecta a la solidaridad cuando se presentan problemas en el trabajo, se evidenció un 57.1% de solidaridad de los compañeros (Ver apéndice F. p.118).

Con respecto a la pregunta nueve, los encuestados se sintieron motivados en el trabajo en un 69.6% (Ver apéndice F. p.118).

En relación con la satisfacción de las funciones realizadas en la pregunta 10, el 41.7% se mostró parcialmente satisfecho, un 28.8% ni satisfecho ni insatisfecho y con el 22.5% se presentó un máximo de satisfacción. Por tanto, la satisfacción dentro de las funciones realizadas en la institución es adecuada (Ver apéndice F. p.119).

Con respecto a la pregunta 11 sobre la duración de la jornada laboral, los encuestados indicaron que el 26.3% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho y 24.2% con máximo de satisfacción. Por tanto, la satisfacción en cuanto a la duración de la jornada laboral es adecuada (Ver apéndice F. p.119).

En la pregunta 12 correspondiente a la cantidad de trabajo realizado, indicaron en un 43.3% estar ni satisfecho ni insatisfecho y un 15.8% evidenció un máximo satisfacción. Por lo expuesto, la satisfacción en relación con la cantidad de trabajo es óptima (Ver apéndice F. p. 120).

13. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.

En la pregunta realizada al personal de salud sobre si el trabajo le brinda acceso a cantidad y calidad de alimentos, el 35.8% se presentó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26.3% en desacuerdo y el 25% de acuerdo. Es decir, la postura en

relación con que el trabajo permite acceder a cantidad y calidad de alimentos es media.

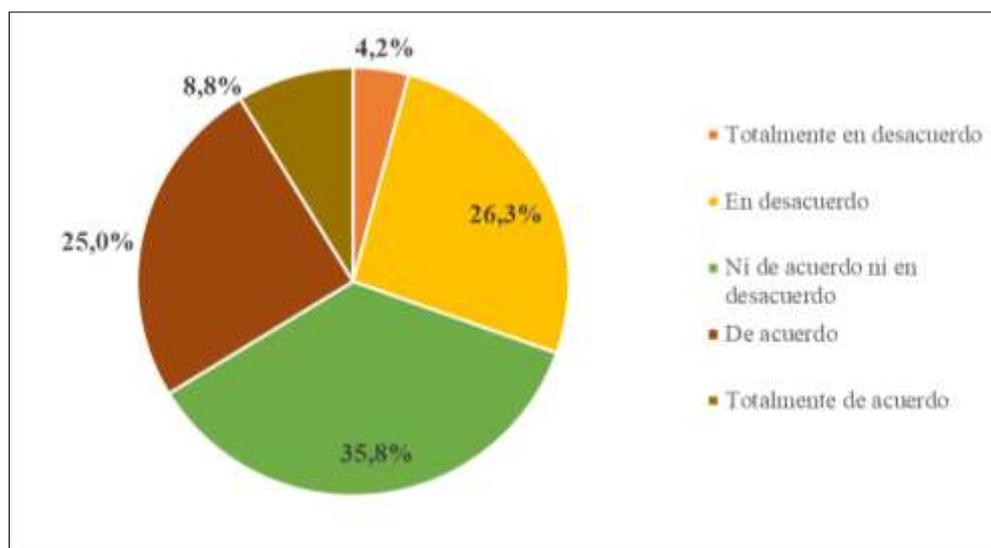


Figura 24. Acceso en cantidad y calidad a alimentos

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

En la pregunta 14 concerniente a si los colaboradores se encuentran identificados con los objetivos institucionales, se evidenció que el 40.4% estuvo de acuerdo, el 30.8% totalmente de acuerdo y el 21.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo (Ver apéndice F. p. 120).

De hecho, en la pregunta 15 en referencia al trabajo realizado contribuye a la imagen de la institución ante los usuarios, el 45.8% indicó estar totalmente de acuerdo y el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, el trabajo realizado sí contribuye a la imagen de la institución hacia los usuarios (Ver apéndice F. p. 121).

En relación con la pregunta 16 sobre si la satisfacción personal fue alcanzada por el trabajo realizado en la institución, el 35.8% indicó estar de acuerdo y el 24.6% totalmente de acuerdo; es decir, el 60.4% indicó que la satisfacción personal se dio por el trabajo realizado en la institución (Ver apéndice F. p. 121).

Con respecto a la pregunta 17, si el trabajo permite una oportunidad frente a cualquier adversidad, el 30.4% indicó estar de acuerdo, el 31.7% ni de acuerdo ni

en desacuerdo; mientras que el 28.8% estuvo totalmente de acuerdo (Ver apéndice F. p. 122).

En la pregunta 18 se preguntó, si el trabajo permite cumplir las actividades planeadas cuando está fuera del horario laboral, los encuestados indicaron que en un 30.8% estuvieron de acuerdo; es decir, los enfermeros indicaron lo importante que es realizar las actividades que se plantean cuando están fuera de horarios de trabajo (Ver apéndice F. p. 122).

19. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.

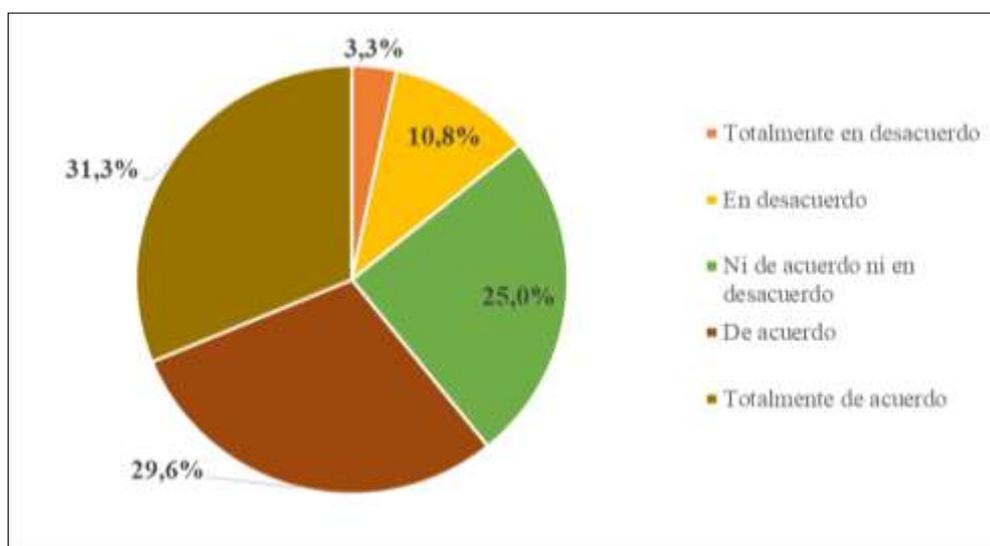


Figura 25. Oportunidad de convivir con la familia
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

De 240 encuestas realizadas en relación con las actividades laborales dan oportunidad de convivir con la familia, los encuestados indicaron que el 31.3% estuvo totalmente de acuerdo y el 25% reflejó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, determinando que la oportunidad de convivir con la familia es de mucha importancia para la calidad de vida laboral.

Análisis de dimensiones

Las medias en las dimensiones de estrés laboral presentan valores entre 1.00 y 1.65, siendo la insatisfacción por retribución la que causa mayor estrés laboral, mientras que la insatisfacción del ejercicio profesional es la que causó un menor estrés. Todas las dimensiones se ubicaron por debajo del punto medio que era 2.00, siendo el promedio general de la variable estrés laboral 1.37; es decir, está por debajo del punto medio, sin embargo, no se encuentra cercano al valor mínimo de 0, por lo que se reflejan problemas de estrés laboral en el personal que deben ser gestionados.

Tabla 9
Media dimensiones estrés laboral

Dimensión	Media
Desgaste emocional	1.46
Insatisfacción por retribución	1.65
Insatisfacción del ejercicio profesional	1.00
Falta de motivación	1.13
Exceso de demanda laboral	1.28
Demérito profesional	1.45
Estrés laboral	1.33

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

En lo que respecta a las dimensiones de la calidad laboral el valor mínimo fue de 2.18, mientras que el valor máximo fue de 2.91. La menor fuente de calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo y la dimensión que más aportó fue la integración al puesto de trabajo. El promedio general de la variable fue de 2.60, sin embargo, tampoco se evidencia una cercanía al valor máximo que es cuatro, por lo que existen problemas en este aspecto que deben ser gestionados.

Tabla 10
Media dimensiones calidad de vida laboral

Dimensión	Media
Soporte institucional para el trabajo	2.40
Seguridad en el trabajo	2.18
Integración al puesto de trabajo	2.91
Satisfacción por el trabajo	2.55
Bienestar logrado a través del trabajo	2.75
Desarrollo personal	2.74
Administración del tiempo libre	2.68
Calidad de vida laboral	2.60

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Análisis General de Resultados

De acuerdo con las encuestas realizadas al profesional de enfermería del Hospital Teodoro Maldonado Carbo con una muestra de 240 enfermeros se pudo obtener los siguientes resultados: El 87.1% de la muestra fue de sexo femenino, la edad de mayor presencia fue el rango de entre 31 a 40 años, cuyo estado civil fue casado con un nivel de educación en su gran mayoría de tercer nivel, el tiempo de servicio más representativo de los enfermeros encuestados fue entre uno a cinco años. En relación con el agotamiento emocional al final del trabajo, la fatiga, el sentirse agobiado y tenso en el trabajo, hubo una mayoría que estuvo en desacuerdo y totalmente desacuerdo con respecto a la pregunta.

En relación con las ganas de ir a trabajar siempre están presentes, pero sienten que la retribución entregada por su esfuerzo es insuficiente, estos indicaron que el ascender no depende del esfuerzo brindado en sus labores; aunque aseveran que tienen el apoyo de sus jefes para desempeñar su trabajo en un 61.7% y las condiciones de trabajo no son impedimentos para dar resultados adecuados en sus

labores, porque se encuentran motivados. Con respecto al carácter en un 83.4% lo manejan de manera adecuada logrando la realización de las actividades que les solicitan, buscando el crecimiento profesional.

Dentro de la atención brindada, la calidad a los pacientes es primordial, las actividades efectuadas son adecuadas en relación al esfuerzo brindado, dando como resultado la valoración acerca de la labor ejecutada sea valorada; por tanto, el grado de satisfacción con respecto al trato de los superiores es óptimo, el jefe directo se preocupa por resolver los problemas del área de trabajo, por tal motivo dar reconocimiento al jefe es ideal en un 45.8% de acuerdo a los criterios de los encuestados.

La satisfacción en torno al salario percibido es neutral; no obstante, las condiciones físicas de trabajo son adecuadas, también se pudo obtener que las oportunidades que brinda la institución en cuanto a las actualizaciones de conocimiento son óptimas; por tanto, se logra aplicar mecanismos para alcanzar las metas y objetivos en la realización del trabajo; también se conoció, al tener problemas en el trabajo reciben la solidaridad de los compañeros y para tener un mejor rendimiento necesitan estar motivados, por lo consiguiente la satisfacción en relación a las funciones realizadas en la institución son satisfactorias, sumado a eso la duración de la jornada laboral.

En cuanto a la cantidad de trabajo realizado es satisfactorio, permitiendo acceder en cantidad y calidad de alimentos; los enfermeros se sienten identificados con los objetivos de la institución porque les permite alcanzar los objetivos personales. En cuanto a las actividades planteadas para ser realizadas fuera de horario de trabajo lo ejecutan de manera adecuada permitiendo convivir con la familia garantizando una calidad de vida laboral.

La dimensión con menor calificación de estrés laboral fue la insatisfacción por la retribución, mientras que de calidad de vida laboral fue seguridad en el trabajo. En tanto que la dimensión de mayor estrés laboral fue insatisfacción del ejercicio profesional, mientras que de calidad de vida laboral fue integración al puesto de trabajo. Con respecto a lo señalado, se evidenciaron problemas relacionados al salario, oportunidades de ascenso, indiferencia de los jefes, condiciones físicas del área y oportunidades de actualización.

Correlación

Los niveles de estrés laboral cercanos a cero significan que tienen un menor estrés laboral, los más cercanos a cuatro significan que existe un mayor estrés laboral; en tanto, para la calidad de vida laboral, los niveles cercanos a cero significan una menor calidad de vida laboral, mientras que los más cercanos a cuatro reflejan una mayor calidad. El coeficiente de correlación de Pearson brindó un valor de -0.563, lo que significa que a menor estrés laboral existe una mayor calidad de vida. La fuerza de la correlación se considera moderada fuerte.

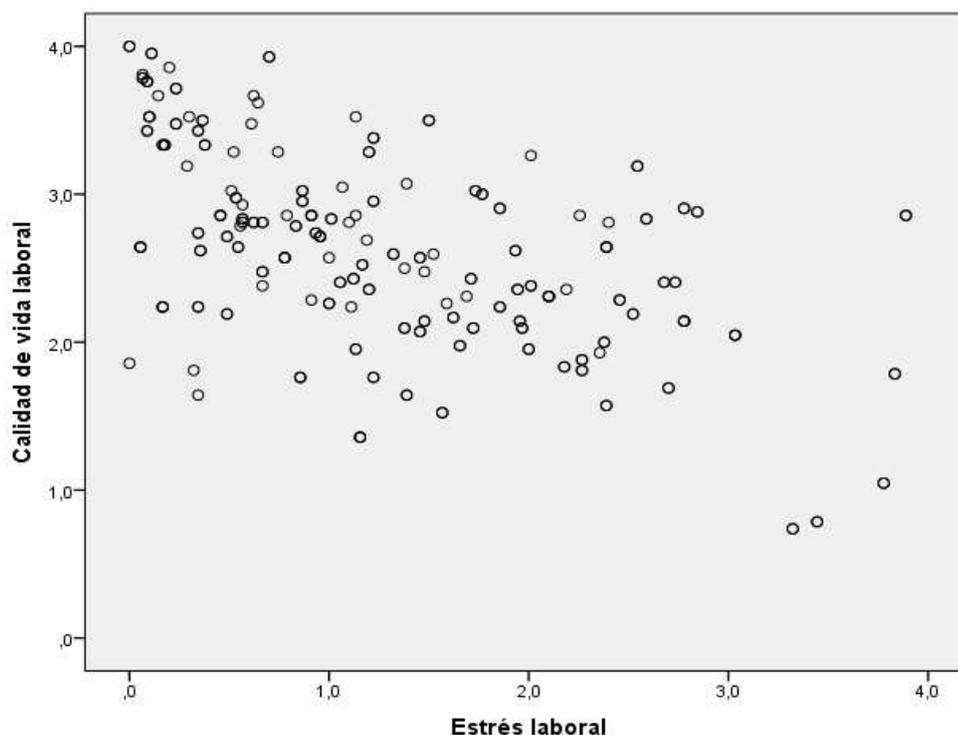


Figura 26. Gráfico de dispersión

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Tabla 11

Correlación estrés laboral – calidad de vida laboral

Variables	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Estrés laboral – calidad de vida laboral	-0.563*	0.000	240

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

De igual forma se analizaron las correlaciones de las dimensiones de manera individual, en donde se logró identificar que el factor con mayor correlación con la calidad de vida laboral fue el demérito profesional con un valor de -0.534, en tanto que la insatisfacción por retribución y la falta de motivación le siguieron con un valor de -0.533 para ambas dimensiones. Mientras que el estrés laboral presentó mayores efectos con la dimensión de satisfacción por el trabajo con un coeficiente de -0.526, seguido de seguridad el trabajo con -0.464 e integración al puesto de

trabajo con -0.443. Las correlaciones de las dimensiones se muestran a continuación.

Tabla 12

Correlaciones dimensiones estrés laboral - calidad de vida laboral

Dimensiones estrés laboral	Calidad de Vida Laboral	Significancia
Desgaste Emocional	-0.430**	0.000
Insatisfacción por retribución	-0.533**	0.000
Insatisfacción del ejercicio profesional	-0.517**	0.000
Falta de motivación	-0.533**	0.000
Exceso de demanda laboral	-0.446**	0.000
Demérito profesional	-0.534**	0.000

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados comprueban la hipótesis de este trabajo de investigación, al comprobarse con una significancia de 0.01, es decir con una confianza del 99%, que el estrés laboral y calidad de vida laboral se relacionan negativa y significativamente en los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Cabe destacar, la curva tiene una pendiente negativa, el significado por su codificación es que a menor estrés laboral existe una mayor calidad de vida laboral, siendo esta relación opuesta entre las variables investigadas.

Tabla 13

Correlaciones dimensiones calidad de vida laboral - estrés laboral

Dimensiones Calidad de Vida Laboral	Estrés laboral	Significancia
Soporte institucional para el trabajo	-0.413**	0.000
Seguridad en el trabajo	-0.464**	0.000
Integración al puesto de trabajo	-0.443**	0.000
Satisfacción por el trabajo	-0.526**	0.000
Bienestar logrado a través del trabajo	-0.433**	0.000
Desarrollo personal	-0.289**	0.000
Administración del tiempo libre	-0.386**	0.000

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fiabilidad de las Escalas

Se realizó la prueba del alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad de los dos cuestionarios utilizados. En el caso del cuestionario de estrés laboral se obtuvo un alfa de 0.946, mientras que para el de calidad de vida laboral un alfa de 0.864. Estos resultados evidencian que los cuestionarios son fiables estadísticamente y que pueden ser replicados en otras investigaciones sobre las presentes variables de estudio.

		N	%			N	%
Casos	Válido	240	100,0	Casos	Válido	240	100,0
	Excluido ^a	0	,0		Excluido ^a	0	,0
	Total	240	100,0		Total	240	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad				Estadísticas de fiabilidad			
		Alfa de Cronbach	N de elementos			Alfa de Cronbach	N de elementos
		,946	6			,864	7

Figura 27. Alfa de Cronbach

Tomado del cuestionario de Estrés laboral y Calidad de vida laboral.

Capítulo IV

Propuesta

Tema

Plan estratégico para reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Justificación

El estrés laboral es un tema de importancia en el mundo empresarial en los últimos años, el porcentaje de personas que padecen este problema de salud en su trabajo, se da por diferentes aspectos como el sobrecargo de tareas diarias a seguir, por ejemplo. El estrés laboral puede conllevar al absentismo del personal, lo que de manera periódica y a corto plazo puede afectar a la institución. Es por eso, se ve en la necesidad de buscar estrategias que permitan mitigar este problema y se ha considerado importante tomar en cuenta como parte de la solución, la implementación de actividades recreativas como: Los deportes, juegos, actividades artísticas, actividades al aire libre, pasatiempos, actividades físicas, entre otras actividades que pueden servir como mecanismos para disminuir el estrés laboral. Por tanto, estas actividades serán la base para poder establecer una estrategia que ayude al personal de salud de manera práctica.

La salud es un tema muy importante que se debe tener presente en la gestión de la organización, sea cual sea su actividad empresarial; al contar con personal sano se podrá obtener mejores resultados en sus funciones, esto debe ir acompañado por el ambiente laboral que tengan en la organización para combatir el estrés laboral y evitar problemas de salud en las personas.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan estratégico que permita reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Objetivos específicos

- Destinar un área para realizar actividades recreativas durante su tiempo de descanso.
- Crear eventos recreativos que ayuden a mejorar la comunicación entre compañeros, para generar un mejor ambiente trabajo.
- Desarrollar charlas educativas sobre el estrés laboral impartidas al personal de enfermería del Hospital.
- Realizar un reconocimiento laboral cada mes a los profesionales que se esfuercen por brindar una mejor calidad en el servicio a los pacientes.

Ubicación

El Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo se encuentra ubicado en Ecuador, en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, en la Avenida 25 de Julio y la Avenida Ernesto Albán Mosquera.



Figura 28. Croquis del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Tomado del departamento de Estadísticas del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo (2019).

Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la presente propuesta son los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo y como beneficiarios indirectos se encuentran los pacientes que acuden a dicha institución de salud para ser atendidos, esto permite mejorar la calidad de atención y contar con personal de salud con mayor disposición para atender a los pacientes en dicho nosocomio.

Factibilidad

La factibilidad humana viene dada, debido a que el hospital cuenta con personal altamente calificado, para poder establecer un horario de acuerdo con la nueva propuesta y se espera tener una mayor predisposición para mejorar la calidad de vida laboral en el personal de enfermería. La presente propuesta cuenta con la factibilidad financiera, por razón de que los diferentes materiales que se requieren para la propuesta se pueden ajustar al presupuesto que requiere para poner en marcha las estrategias.

La factibilidad técnica se adquiere porque el hospital cuenta con un área dónde implementar actividades recreativas, como por ejemplo el espacio para juegos que ayuden a reducir el estrés laboral que se da en el personal durante su turno de trabajo, haciendo que el profesional se sienta mejor y tenga mayor disposición de seguir con sus actividades de trabajo.

Descripción de la Propuesta

Para la presente propuesta se ha visto en la necesidad de analizar diferentes estrategias que ayuden a reducir el estrés laboral al que están sometidos los profesionales de la salud que laboran en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, por este motivo se ha tomado como parte de la propuesta

diferentes actividades que se encuentran enfocadas en la disminución del estrés y mejorar la calidad de vida laboral del personal que trabaja en dicha institución.

Actividades

Área para actividades recreativas

Se vio en la necesidad de implementar un área adecuada que permita realizar actividades recreativas para el personal que labora en la institución, consistiría en adecuar el espacio físico con diversos juegos como: jenga, damas chinas, parchís, juego de la oca, dominó, ajedrez y cartas uno. Para poder realizar este proyecto se requiere de una cesta donde se encuentren dichos juegos, sillas y mesas para que puedan sentarse a jugar entre compañeros durante sus ratos libres que estarán establecidos en su horario.

Para la adquisición de los juegos recreativos, se comprarán dos de cada uno excepto el juego de parchís y de la oca que solo será un tablero de cada uno, los mismos podrán usarse en grupos, parejas o solos; lo importante es que puedan disfrutar un momento entre compañeros dejando salir su espíritu de niñez que llevan dentro, la implementación de esta sala se efectuará en el mes de junio del 2020.

Jenga es un juego de mesa, consiste en utilizar la habilidad física y mental, en donde los jugadores deben retirar bloques por turnos de una torre y después colocarlos en la parte superior de dicha torre sin que se caiga. El tablero de ajedrez, damas chinas son juegos de habilidad mental, consiste en tratar de llegar al lado adversario para matar al rey. El juego de mesa Oca y Parchís son juegos que se realizan entre máximo 4 personas y se utilizan dados para poder avanzar por las casillas que se encuentran en el tablero hasta llegar a la salida. El juego de dominó tiene 48 piezas que poseen en ambos lados números, se debe de ir saliendo de las piezas, colocando en otra que se encuentre en la mesa con el mismo número, así

hasta que uno de los participantes se quede sin ninguna ficha. Las cartas de uno se juegan con varias personas consiste en repartir cinco cartas a cada participante y deben de basarse a los colores que tiene el naipe para poder botar una carta y si tiran una carta especial deberán acatar las reglas respectivas, gana quien termina primero sus naipes y dice uno.



Figura 29. Juego Jenga.
Tomado de Juegos, por Mi Juguetería, 2019.



Figura 30. Juego de Parchís y de la Oca.
Tomado de Juegos, por Mi Juguetería, 2019.



Figura 31. Juego de Ajedrez
Tomado de Juegos, por Mi Juguetería, 2019.



Figura 32. Juego de Dominó
Tomado de *Juegos*, por Mi Juguetería, 2019.



Figura 33. Juego de Ajedrez
Tomado de *Juegos*, por Mi Juguetería, 2019.



Figura 34. Juego de naipes UNO
Tomado de *Juegos*, por Mi Juguetería, 2019.

Crear eventos recreativos para el personal

Se considera de suma importancia tener un día de relajación y de actividades fuera de la institución para afianzar el compañerismo del personal y mejorar la comunicación entre todos los que conforman el área de enfermería, por ese motivo se estableció que una vez al año se realice este tipo de eventos para mejorar las relaciones interpersonales, el costo por persona será de \$4.50 y se realizará en el Complejo La Garza Roja.

Para este evento se sugirió hacer una reunión en un complejo deportivo un fin de semana, en donde participe todos los profesionales de enfermería, se debe organizar en el transcurso de la mañana en donde puedan llevar a sus familias y disfruten un momento ameno junto a ellos, esta propuesta se estableció efectuarla para el mes de agosto del 2020.



Figura 35. Complejo La Garza Roja
Tomado *De relax en Garza Roja*, por El Universo, 2016.

Charlas educativas sobre el estrés laboral

Es importante establecer charlas de información acerca de los problemas que causan el estrés laboral y métodos que permitan reducir dicho problema, por este motivo se estableció que las charlas se las realizará en el Auditorio Leoncio Andrade Corral del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, el evento se llevará a cabo en el mes de junio del 2020, en horario de la tarde y de acuerdo a la disponibilidad de las personas, para no interrumpir las actividades laborables; en dicha charla se tratará de brindar consejos que permitan reducir considerablemente el estrés laboral; esto será posible si cada trabajador tiene la predisposición para seguir dicha información.

Selección de temas para realizar el material digital

La elección del material informativo que se utilizará para efectuar las diapositivas para la charla será elegida durante la reunión con los profesionales, el departamento de talento humano será el encargado de designar los instructores para impartir dicha charla, se estableció que el tema central es sobre el estrés laboral, se tomará en cuenta la definición, los síntomas, como reducir este problema, consejos importantes y consecuencias en caso de no tomar medidas correctivas.

Tabla 14
Temas a tratar durante la charla

Tema	Subtema	Recursos	Responsable
Estrés Laboral	Definición		
	Causas	Volantes	
	Síntomas	Laptop	Profesionales
	Tratamiento Consejos	Proyector	

Selección de material de apoyo (volante)

Se establecerá un formato para impresión el cual contendrá la información más importante que deben recordar los profesionales de la salud con relación al estrés laboral, para mantenerse sanos y evitar problemas de salud futuros que impidan su labor diaria en la institución, este material será a color, tamaño 14 x 21 cm (ver figura 36).

Reconocimiento laboral al personal

Se propone dar reconocimiento al personal de enfermería del hospital antes mencionado, dicha actividad se efectuará cada mes y para este proceso se elige a una persona que durante el mes haya tenido una buena actitud al atender a los pacientes, proyecte alegría en el área de trabajo y mantenga una buena relación con sus compañeros (ver figura 37).

ESTRÉS LABORAL

COMO CUIDAR TU SALUD



DEFINICIÓN	SÍNTOMAS	TRATAMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento relacionadas con ciertos aspectos adversos de la organización, contenido o entorno del trabajo. Este estado se caracteriza por elevados niveles de excitación y angustia. 	<ul style="list-style-type: none"> Síntomas fisiológicos: sudoración, tensión muscular, dificultades respiratorias, molestias de estómago, mareo, náuseas, etc. Síntomas psicológicos: preocupación, temor, dificultad concentrarse o tomar decisiones, pensamientos negativos, miedo, inseguridad, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar actividades gratificantes fuera del trabajo. Fomentar relaciones sociales en el trabajo. Realizar la meditación, la relajación o el yoga. Realizar actividades recreativas, actividades al aire libre, juegos, deportes, actividades artísticas y culturales.

Figura 36. Modelo de volante informativa
Fuente: Elaborado en Canva.



Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Reconocimiento a su labor profesional

Se felicita sinceramente por su dedicación y constante esfuerzo en la atención al usuario.

Méc. Gustavo Peralta
Director

Lic. Katherina Calahorrano
Enfermera

Figura 37. Diploma de reconocimiento laboral
Adaptado por Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

El reconocimiento se realizará mediante un diploma que se entregará al personal sanitario con las cualidades antes mencionadas, permitirá mejorar el ambiente laboral en dicha casa de salud y proporcionar una satisfacción laboral entre el personal de enfermería, por lo tanto es importante que la entidad de salud siempre busque métodos que permitan tener una satisfacción en sus trabajadores, de este modo se sientan motivados en brindar una mejor atención a los usuarios, la propuesta se pondrá en marcha a partir del mes de julio del 2020.

Pausa activa

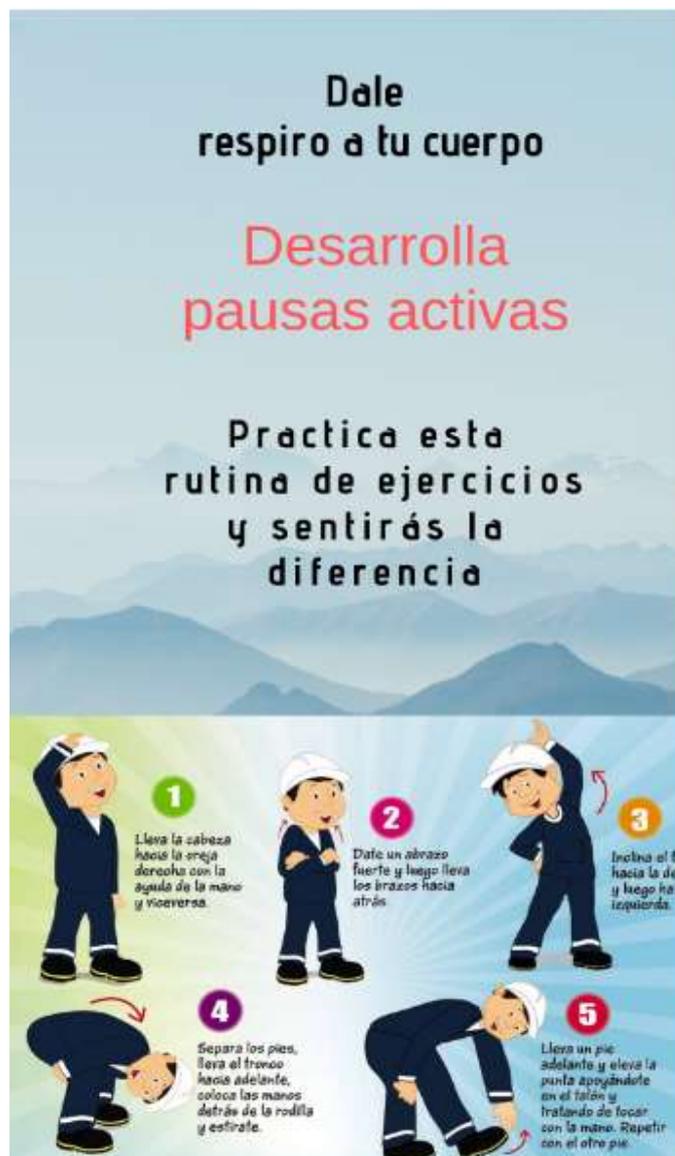


Figura 38. Pausas activas
Fuente: Elaborado en Canva.

Se propone implementar la técnica de pausa activa al personal de enfermería del hospital durante la jornada laboral, cuya finalidad, es que el colaborador pueda recuperar la energía de manera adecuada, permitiendo mejorar de forma importante el desempeño y la eficiencia de los enfermeros de la unidad hospitalaria. Esto es posible por la realización de un conjunto de técnicas y ejercicios cuya finalidad es reducir de manera óptima la fatiga laboral y prevenir el estrés (ver figura 38).

La pausa activa es conjunto de actividades físicas que deben ser realizadas por parte del personal de enfermería del hospital, se sugiere se realicen en horarios de las tardes previa coordinación con los responsables de los servicios para evitar interrumpir sus labores, y reducir el estrés laboral por la presión que tienen los colaboradores en su rutina de trabajo, lo que podría conllevar a enfermedades laborales. Esta propuesta se pondrá en marcha a partir del mes de Julio del 2020 y cada rutina será de 10 minutos.

Impacto

La presente propuesta causará un gran impacto en el personal que labora en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, porque podrá contar de un área recreativa para disminuir el nivel de estrés ocasionado por diversos factores dentro de la institución; además, ser acreedor de un reconocimiento impreso por cumplir sus actividades con la mejor disposición dentro de su área de trabajo, por incentivar la comunicación y diálogo con todos sus compañeros, asimismo podrán ser parte de una evento recreativo una vez al año en el cual puedan compartir con sus compañeros y familia, también actualizarán sus conocimiento sobre el tema del estrés laboral y como sobrellevarlo, de esta manera se sientan más a gusto con su trabajo y realicen sus actividades diarias con mayor calidad y entusiasmo, viéndose reflejado en la atención de los pacientes, al sentir mayor interés por atenderlos y

mejor disposición durante su atención.

Recursos

Tabla 15

Recursos Humanos

Profesionales	Cantidad
Licenciada	1
Enfermera	1
Psicóloga	1
Total	3

Tabla 16

Materiales

Descripción	Cantidad
Jenga	1
Ajedrez y damas chinas	1
Parchís y Oca	1
Domino	1
Cartas de UNO	1
Sillas	10
Mesas	2
Proyector	1
Laptop	1
Volantes informativos	1,000

Tabla 17

Recursos Financieros

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Jenga	2	5,00	10,00
Ajedrez y damas chinas	2	9,99	19,98
Parchís y Oca	1	29,99	29,99
Dominó	2	9,00	18,00
Cartas de UNO	2	12,00	24,00
Sillas	10	Autogestión	
Mesas	2	Autogestión	
Proyector	1	Autogestión	
Laptop	1	Autogestión	
Volantes informativos	1	30,00	30,00
Complejo “La Garza Roja”	636	4,50	2,862,00
Total			2,993,97

Nota. Los valores de los juegos fueron tomados de la página web Mercado Libre.

Cronograma

Tabla 18
Cronograma de actividades

Actividades	2020											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Reunión con autoridades del hospital			x									
Selección de profesional que impartirá charla			x									
Selección de temas a tratar			x									
Realizar material digital					x							
Realizar material de apoyo (volantes informativos)					x							
Adecuación de sala para recreación						x						
Compra de juegos recreativos						x						
Enviar a realizar diplomas de reconocimiento						x						
Charlas educativas sobre el estrés laboral							x					
Inauguración de sala recreativa							x					
Planificación de evento recreativo, cotización, actividades, etc.						x	x					
Reconocimiento a enfermeros de diferentes áreas								x	x	x	x	x
Evento de recreación en un complejo deportivo									x			
Pausas activas								x	x	x	x	X

Para poder evaluar la propuesta que se realiza, será necesario supervisar las charlas, verificar la afluencia a la sala de recreación en los tiempos libres, verificar si existe un mejor ambiente de trabajo, practicar cada cierto tiempo encuestas electrónicas para que ayuden a medir el grado de satisfacción de los enfermeros con los nuevos cambios que se darán después de transcurrir un tiempo prudencial desde la puesta en práctica de la propuesta; cabe recalcar que las actividades se realizarán en horarios específicos para evitar que incurran en las actividades laborales de los colaboradores.

Conclusiones

Se pudo conocer que el estrés laboral es considerado un fenómeno al que se debe prestar atención. Este es una de las principales causas de desmotivación en los colaboradores, ya que perjudica de manera importante en el desarrollo de las actividades cotidianas al no poder concluir las de la mejor manera, implicando una baja productividad; no obstante, se ha concluido que la calidad de vida laboral de los trabajadores se relaciona con los niveles de estrés laboral que se presentan en la institución; además, al implementar estrategias de motivación y recreación se reducen los niveles de estrés del personal de enfermería y permite desarrollar sus funciones con excelencia.

A través de la revisión bibliográfica, se pudo tener conocimiento de los diferentes estudios realizados a diversos hospitales extranjeros y nacionales, donde todos tuvieron un porcentaje de personal con problemas de estrés laboral o que sienten sobrecarga en sus funciones. Estos se sintieron desmotivados por la falta de posibilidad de ascender dentro de la institución, así como las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y los pacientes. Por lo tanto, se ha podido concluir que el estrés laboral dentro del establecimiento de salud se debe a diversos factores como antes se mencionó, siendo importante proponer estrategias que ayuden a disminuir las causas que lo generan, no sólo por la cantidad de pacientes que se atienden, sino por el ambiente laboral en el cual se desenvuelven diariamente, el arduo trabajo y el poco reconocimiento por sus labores.

Se concluye, la metodología que se empleó para conocer la relación que existe entre las variables fue por medio de un enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo y correlacional con técnicas de análisis de datos mediante estadística inferencial. Dentro de los resultados más relevantes obtenidos en la

muestra de 240 enfermeros, se observó que el 87.1% fue de sexo femenino, la edad de mayor presencia fue de 31 a 40 años, con respecto al agotamiento, fatiga y tensión en el trabajo la mayoría estuvo en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

Las ganas de trabajar son adecuadas, pero la percepción sobre la retribución económica es insuficiente, el factor de ascenso no depende del esfuerzo en las labores por más apoyo que tengan de sus jefes; además, las condiciones de trabajo no son impedimento para alcanzar resultados ya que se encuentran motivados. Dentro de la calidad de vida que debe percibir el paciente indicaron que es primordial y va en función del esfuerzo brindado; por otro lado, la satisfacción acerca del sueldo percibido es neutro y con relación a las oportunidades brindadas por parte de la institución por concepto de actualizaciones es adecuada, permitiendo un mejor desenvolvimiento profesional en el trabajo cotidiano. La dimensión que menos fue valorada en el estrés laboral fue la insatisfacción en la retribución y en cuanto a la calidad de vida fue la seguridad de trabajo. Por tanto, se concluye que los problemas más relevantes están en el salario, oportunidades de ascenso, indiferencia de los jefes, condiciones físicas del área y oportunidades de actualización.

Se concluye, la importancia de diseñar planes que permitan reducir los niveles de estrés laboral y establecer estrategias de reconocimiento o incentivos para el personal de enfermería, permite que los enfermeros puedan sentirse motivados al momento de realizar sus actividades habituales y lograr una satisfacción laboral al tener su actitud más asertiva para otorgar a los pacientes una atención de calidad y cuidados de enfermería con excelencia. La propuesta será aplicada desde marzo de 2020 con un presupuesto de \$2,993.97.

Recomendaciones

Incentivar la labor de los enfermeros del hospital mediante una planificación bien estructurada de los horarios con sus actividades diarias, las cuales sean de forma equitativa para poder asegurar la función adecuada en cada profesional salud, esto provocará que los enfermeros se sientan más a gusto con sus actividades, permitiéndoles tener mayor disposición a las labores encomendadas.

Continuar efectuando más investigaciones sobre el tema del estrés laboral y la calidad de vida laboral, es un problema que se suscita a diario en todo el mundo, siendo importante su investigación para identificar las causas que lo generan y evitar que las personas no cumplan sus obligaciones de manera adecuada.

Buscar alternativas para mejorar la calidad de vida laboral en las entidades de salud, los profesionales sanitarios requieren tener un buen ambiente de trabajo para cumplir sus funciones adecuadamente, de esta manera, atender con mayor agilidad y calidad de servicio.

Analizar un mecanismo de forma manual que permita un equilibrio entre las actividades de recreación y actividades laborales, también evaluar la opción de aplicar la pausa activa con la finalidad de que los colaboradores se relajen y así evitar la contracción de los músculos.

Referencias

- Aguado, J., Bátiz, A., & Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(231), 259-275. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308.
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(1), 47-55. doi:10.4067/S0034-98872015000100006
- Arteaga, P., Batanero, C., Contreras, J., & Cañadas, G. (2016). Evaluación de errores en la construcción de gráficos estadísticos elementales por futuros profesores. *Revista latinoamericana de investigación en matemática educativa*, 19(1), 15-40. doi:<http://dx.doi.org/10.12802/relime.13.1911>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., & Gómez, J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105.
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650.

- Carrillo, C., Ríos, M., Martínez, R., & Noguera, P. (2016). Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Enfermería Intensiva*, 27(3), 89-95.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.03.001>
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5333/4761>
- Código del Trabajo. (2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la Asamblea del Ecuador. (2012). *Código de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 30(3), 569-590. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/213/21329176007/>
- Coordinación General de Planificación y Estadísticas. (2018). *Informe de sobre agendamiento de consultas médicas del HTMC*. Guayaquil.
- De la Cruz, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552.
doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>

- Del Hoyo Delgado, M. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Ruiz Manuel. Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID.
- El Universo. (2016). *De relax en Garza Roja*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/vida-estilo/2016/10/25/nota/5873638/relax-garza-roja>
- Escario, I., & Fernández, E. (2015). *La formación y la profesión del graduado en relaciones laborales y recursos humanos*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Estadísticas del HTMC, Proceso de Satisfacción. (2019). *Encuesta de satisfacción a los usuarios externos del HTMC*. Guyaquil.
- Flores, A., Zorilla, L., Araujo, R., Trejo, P., & Calderón, A. (2017). Calidad de vida laboral del personal de enfermería en Aguascalientes. *Investigación Científica*, 11(2), 1-7. Obtenido de <http://revistas.uaz.edu.mx/index.php/investigacioncientifica/article/view/83/68>
- García, J. (2018). *Un índice de calidad de vida para México*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Medias_buen_vivir/7.%20Buen_vivir-Un_indice_de_calidad.pdf
- Gaspirc, T. (2016). Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria : un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos. Repositorio de la Universidad de Alcalá. Obtenido de <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23799/TFM-TinaGaspirc%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- George, F. (2016). Eighty years of stress. *NEWS & VIEWS*, 1-2.
doi:10.1038/nature20473
- Gómez, M., Galvis, L., & Royuela, V. (2015). *Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso*. Obtenido de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_230.pdf
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-77. Obtenido de https://rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/22/pdf_11
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-Gohisalo". *Ciencia y Trabajo*(36), 332-340.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 271-276.
- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2015). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 50-57. Obtenido de https://ac.els-cdn.com/S0120053415300066/1-s2.0-S0120053415300066-main.pdf?_tid=d9f8e15c-63eb-465b-a4a0-85bf5f1dcaa9&acdnat=1533331120_c2c2c22d6867459cd902b93d04050c2c
- Grote, G., & Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Humana Relation*, 149 - 167.
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11),

113-129. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>

Hernández, I., Lumbreras, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M., & Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192. doi:<http://dx.doi.org/10.21149/7758>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Herrera, R., & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*.

IESS. (2016). *Nuestra historia*. Obtenido de

<https://www.htmc.gob.ec/index.php/hospital/historia>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2018). *Estrés laboral*.

Obtenido de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Lahib, A., & Zarza, J. (2017). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Buenos Aires: Ediciones Difference.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2019). *La organización del trabajo y el estrés*.

Obtenido de

https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- León, J. (2015). La investigación cualitativa y el desarrollo profesional de enfermería. *Cuidado y Salud*, 2(2), 220-234. Obtenido de <http://eeplt.edu.pe/revista/index.php/Salud/article/view/49/36>
- Ley Orgánica de Salud. (2012). *Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006*. Obtenido de https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf
- López, C., Chávez, A., Peña, M., & Guevara, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 95-105.
- Lozada, L. (2014). *Síndrome de burnout y su efecto en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital Provincial Docente Ambato (HPDA) en el período agosto - diciembre 2013*. (Trabajo de investigación, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8351/1/Lozada%20Martinez%2c%20Liliana%20Alexandra.pdf>.
- Magaña, D., Surdez, E., & Aguilar, N. (2016). Síndrome de desgaste emocional en investigadoras. El caso de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Vivat Academia*(136), 52-67.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, enero-junio 2015(26), 5-15. doi: 10.17230/ad-minister.26.1
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.

- Mercado Libre. (2018). *Juego De Mesa Habilidad Mental Bloques De Madera Jenga 48pcs*. Obtenido de https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-418558674-juego-de-mesa-habilidad-mental-bloques-de-madera-jenga-48pcs-_JM?quantity=1
- Mi Juguetería. (2019). *Juegos*. Obtenido de <http://mijugueteria.com.ec>
- Morocho, C. (2015). *El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, de Guayaquil*. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Babahoyo). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1722/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000028.pdf>. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1722/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000028.pdf>
- Muñoz, M., & Toro, M. (2016). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del personal de enfermería que labora en el hospital militar territorial de la ciudad de Guayaquil de octubre 2015 a febrero del 2016*. (Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5194/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-239.pdf>.
- Nuñez, C. (2017). *El estrés laboral*. Obtenido de <http://www.bago.com.ec/el-estres-laboral/>
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., & Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351. Obtenido de

<http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2017/cmi173g.pdf>

OIT-OMS. (2017). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. México D.F.: Lex Nova, S.A. Obtenido de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm

Organización Mundial de la Salud. (2018). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud. (22 de Julio de 2019). *ECURED*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_vida#Referencias

Papí, N. (2005). La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad. *Revista Española de Sociología*(5), 91-110.

Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Pibaque, M. (2018). *Informe de ausentismo laboral del personal de enfermería del HTMC*. Guayaquil.

Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. doi:10.1590/0104-1169.0284.2586

Quintana, M. (2016). Calidad de vida laboral de enfermeras de un hospital privado. *Biotechnica*, 34-38. Obtenido de <http://biotecnia.unison.mx/index.php/biotechnica/article/view/226/183>

- Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143.
doi:10.1016/j.reu.2015.07.004
- Rodríguez , D. (2014). *Factores de riesgo asociados a la incidencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital general de Latacunga*. (trabajo de Investigación, Universidad Técnica de Ambato).
Adquirido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7991/1/Rodr%C3%ADguez%20G%C3%B3mez%2c%20Diego%20Javier.pdf>.
- Rodríguez, F. E., Maldonado, A. C., & Sandoval, P. R. (2016). Comprensión de las medidas de tendencia central: un estudio comparativo en estudiantes de pedagogía en matemática en dos instituciones formadoras chilenas. *Revista Avaliação Educação Superior*, 21(3), 929-952.
doi:<http://submission.scielo.br/index.php/aval/article/view/148700/9828>
- Salguero, J. (2017). Estrés en el personal de enfermería en el área de neonatología del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de Quito. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7438/1/TUAEXCOM MGH011-2017.pdf>.
- Sapolsky, R. M. (2016). Stress and the brain: individual variability and the inverted-U. *NATURE NEUROSCIENCE*, 18(10), 1344-1346.
doi:10.1038/nn.4109
- SENPLADES. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de
<http://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-
FINAL_0K.compressed1.pdf

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2019). Líneas de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

Verduzco, R., Hernández, C., & Mercado, M. (2015). El estrés en el entorno laboral. *Cutura Científica y Tecnológica*, 64(15), 31-42. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>

Vizcarra, M., Llaja, V., Limo, C., & Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126.
doi:10.18566/infpsicv15n2a06

Zhañay, J. (2017). Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15113/1/T-UCE-0007-ISIP0024-2018.pdf>.

Apéndices

Apéndice A. Indicador de Satisfacción a Usuario Externo – abril 2019

Tabla A1

Indicador de satisfacción a usuario externo – abril 2019

DESCRIPCIÓN	Emergencia		
	SI	PARCIALMENTE	NO
NIVEL DE SATISFACCIÓN			
1. El producto o servicio que recibí estuvo ajustado a sus necesidades.	63%	11%	26%
2. En el producto o servicio que recibí cumplió con sus expectativas	63%	11%	26%
3. El producto o servicio fue entregado a tiempo	63%	11%	26%
4. El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	63%	11%	26%
NIVEL DE ATENCIÓN			
5. La atención, asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad	79%	16%	5%
6. Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas	79%	16%	5%
7. El trato fue cortés, ágil y personalizado.	79%	16%	5%
8. La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	79%	16%	5%
9. El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible.	79%	16%	5%
FLEXIBILIDAD			
10. La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	79%	11%	10%
11. Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones	79%	11%	10%
12. Por parte de la institución ha existido toma de decisiones acertadas frente a sus requerimientos.	79%	11%	10%
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO			
13. Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	74%	21%	5%
14. Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	74%	21%	5%
15. Considera que hubo una administración eficiente de los recursos en la prestación de productos o servicios.	74%	21%	5%
INFRAESTRUCTURA			
16. Cuenta con una edificación, espacio y mobiliario donde recibir el servicio	89%	6%	5%
17. Disponibilidad de espacio físico y con facilidad de acceso	89%	6%	5%
18. Disponibilidad de áreas señalizadas	89%	6%	5%
19. Limpieza de espacio físico	89%	6%	5%
EQUIPOS Y MATERIALES			
20. Cuenta con herramientas, instrumentos y materiales para brindar el servicio	84%	5%	11%
21. Disponibilidad de todo tipo de material necesario para brindar el servicio	84%	5%	11%
22. Disponibilidad de equipo tecnológico para brindar el servicio	84%	5%	11%
23. Disponibilidad de mobiliario	84%	5%	11%
TRAMITE			
24. Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite	63%	21%	16%
25. Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir	63%	21%	16%
26. Facilidad para realizar consultas en la oficina	63%	21%	16%
27. Tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite	63%	21%	16%

Tomado de Estadística HTMC.

Apéndice B. Ausentismo Laboral del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo



Figura B1. Ausentismo laboral de la Coordinación de Enfermería
Tomado del Informe de ausentismo laboral de la Coordinación de enfermería del “Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo”, 2018

Apéndice C. Indicador de Sobre Agendamiento de Consultas Médicas

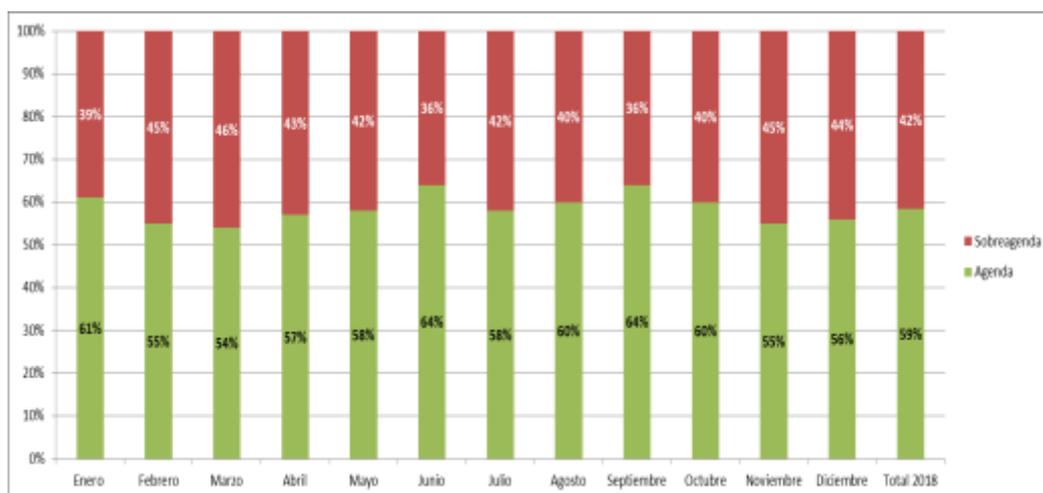


Figura C1. Sobre agendamiento
Tomado de Base de datos Consulta Externa. AS400
Coordinación General de Planificación y Estadísticas

Apéndice D. Cuestionario de Estrés Laboral

Cuestionario de estrés laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

INSTRUCCIONES

La encuesta presentada a continuación aportará con la evaluación del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, por favor marque un casillero por cada ítem, de acuerdo con las dimensiones que se muestran a continuación:

Sexo: Masculino Femenino

Edad:

20 – 30 años 31 – 40 años 41 – 50 años 51 – 60 años

Más de 61 años

Estado Civil:

Casado Viudo Soltero Divorciado Unión libre
Separado

Nivel de educación:

Tercer nivel Cuarto nivel

¿En qué área se encuentra laborando actualmente?

Consulta Externa (Norte o Sur)

Hospitalización

(Medicina Interna, Trasplante renal, Oncología, Neumología, Traumatología, Cirugía, etc.)

Hemodiálisis (Ambulatorio o de Emergencia):

Centro Quirúrgico: Quirófano Postoperatorio:

Áreas Críticas: Emergencia Observación de Adultos

Unidad de Cuidados coronarios Unidad de Cuidados intensivos (UCI)

Unidad de Cuidados intensivos neonatal (UCIN)

¿Tiempo de servicio que se encuentra laborado en la institución hospitalaria actual?

Menos de 1 año De 1 a 5 años De 6 a 10 años

De 11 a 15 años De 16 a 20 años De 21 años en adelante

Estrés laboral

Desgaste emocional:

- 1) Termine agotado emocionalmente al final de la jornada de trabajo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |
- 2) Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |
- 3) Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |
- 4) Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |
- 5) Me siento sin ganas de ir a trabajar.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Insatisfacción por retribución:

- 6) Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |
- 7) Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.
- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

8) Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Insatisfacción del ejercicio profesional:

9) Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

10) Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

11) Me enojo con facilidad en el trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Falta de motivación:

12) Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

13) Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

14) Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Exceso de demanda laboral:

15) Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

16) Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

17) Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Demérito profesional:

18) Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado,

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

19) Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

20) El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Apéndice E. Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Cuestionario de Calidad de vida laboral

Soporte institucional para el trabajo:

1) Grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máximo de satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

2) Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

3) Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Seguridad en el trabajo:

4) El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máximo de satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

5) Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máximo de satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

6) Mi grado de satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución.

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máximo de satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

Integración al puesto de trabajo:

7) Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

8) Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

9) Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Satisfacción por el trabajo:

10) Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es.

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máxima satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

11) En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro.

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máxima satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

12) En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| (0) Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> | (1) Parcialmente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de satisfecho ni insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (3) Parcialmente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (4) Máxima satisfacción | <input type="checkbox"/> | | |

Bienestar logrado a través del trabajo:

13) Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

14) Me siento identificado con los objetivos de la institución.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

15) Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Desarrollo personal:

16) Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

17) Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Administración del tiempo libre:

18) Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

19) Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| (0) Totalmente desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (1) En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | (3) Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| (4) Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

Apéndice F. Preguntas

Pregunta 2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.

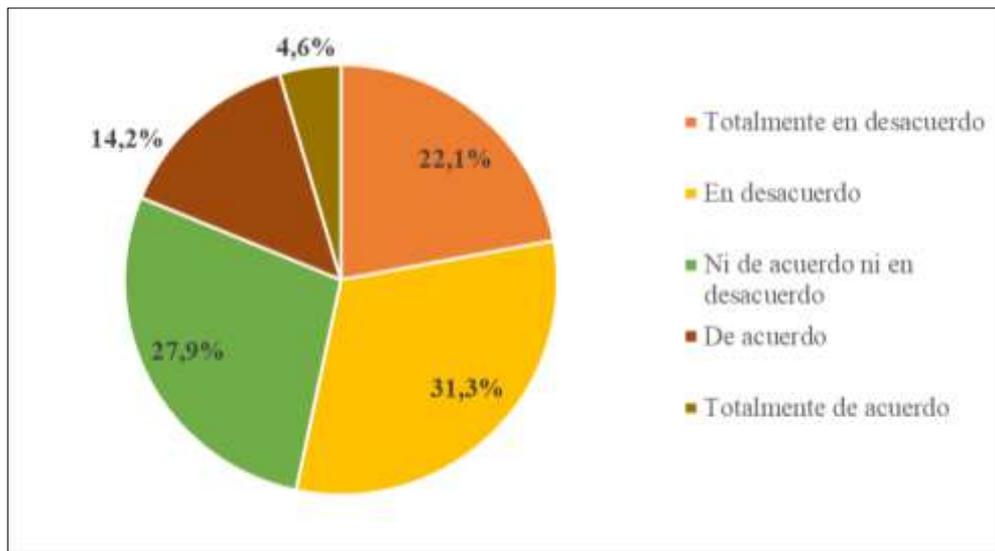


Figura F1. Fatiga

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Pregunta 4. Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.

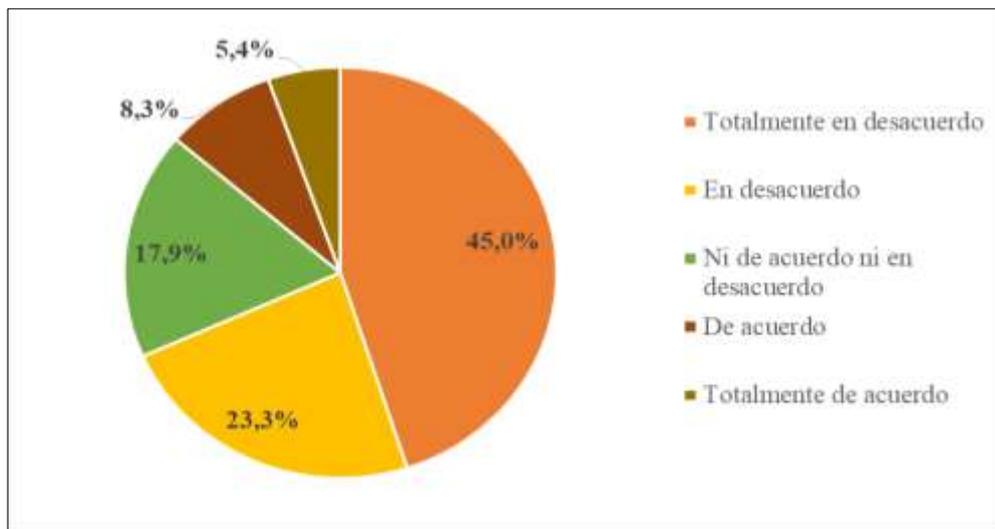


Figura F2. Tenso

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Pregunta 5. Me siento sin ganas de trabajar.

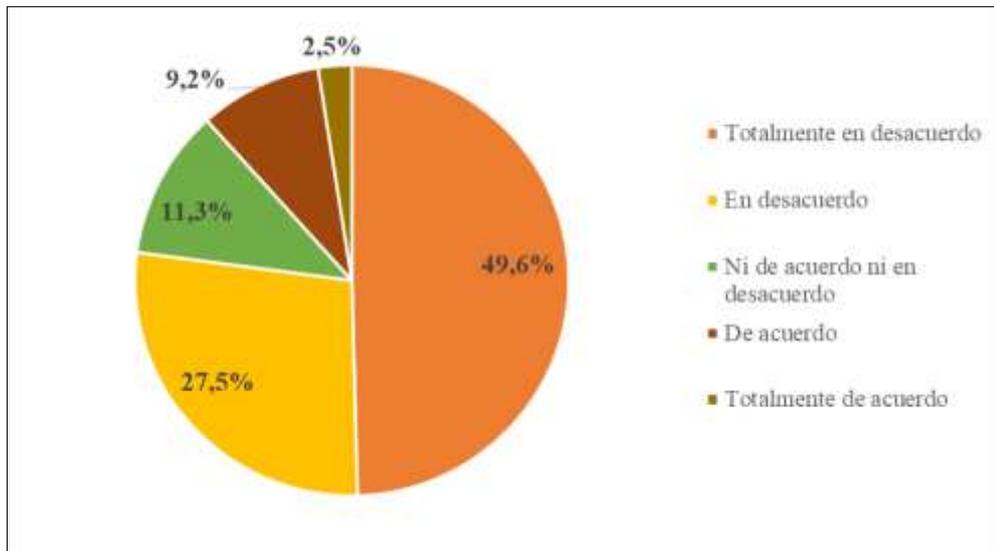


Figura F3. Ganas

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Pregunta 9. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.

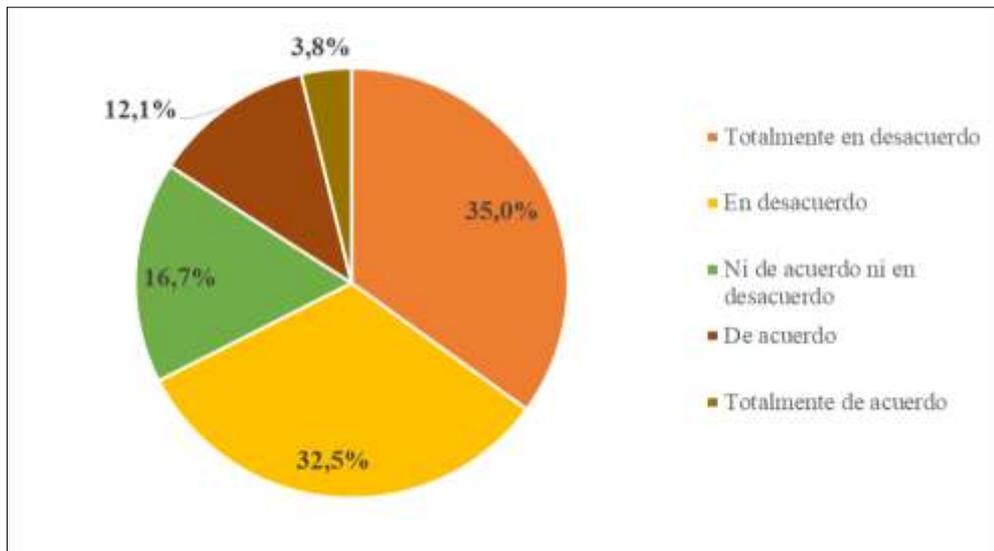


Figura F4. Condiciones de trabajo

Tomado del Cuestionario de Estrés Laboral adaptado Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012).

Pregunta 10. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.

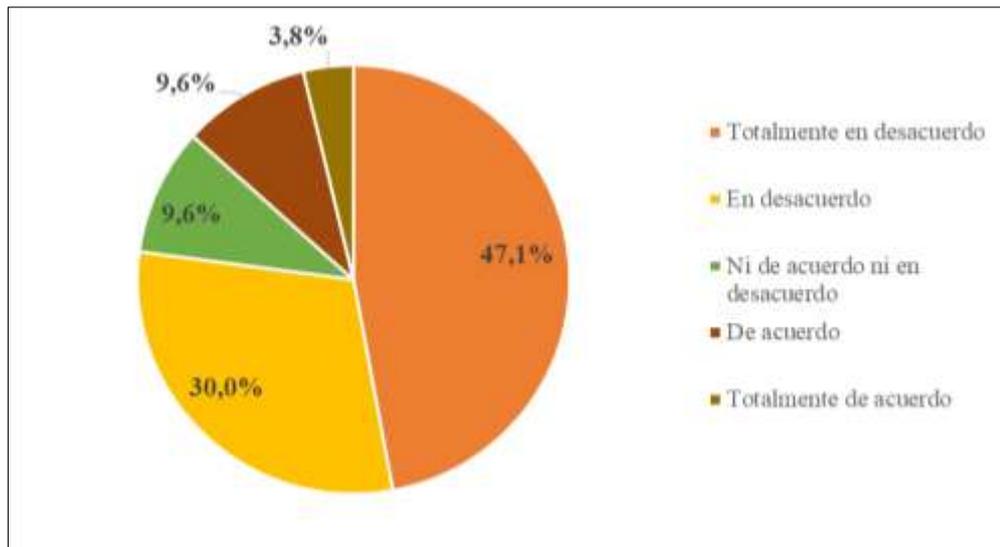


Figura F5. Desmotivado

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 11. Me enojo con facilidad.

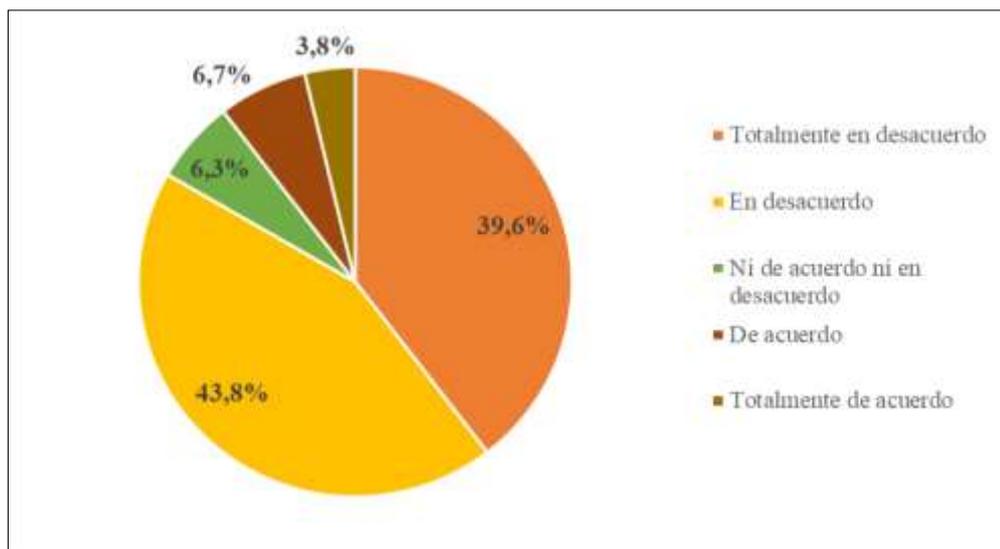


Figura F6. Enojo

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 12. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.

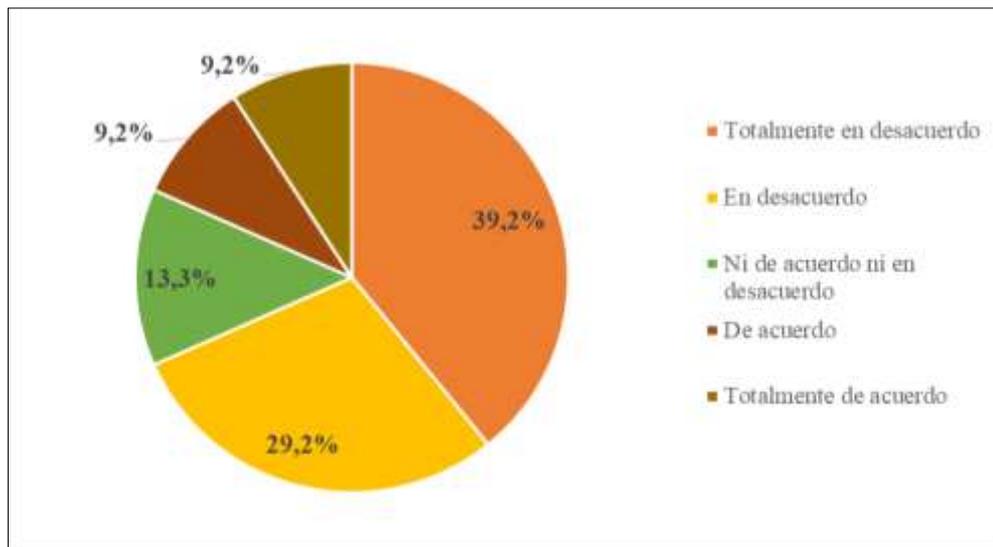


Figura F7. Imposible cantidad de actividades
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 13. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.

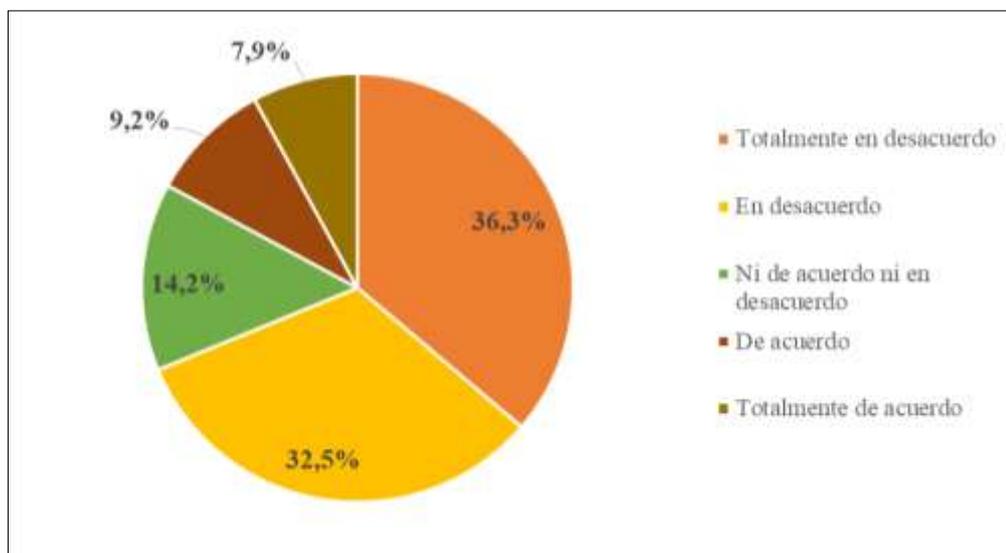


Figura F8. Crecimiento laboral
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 17. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.

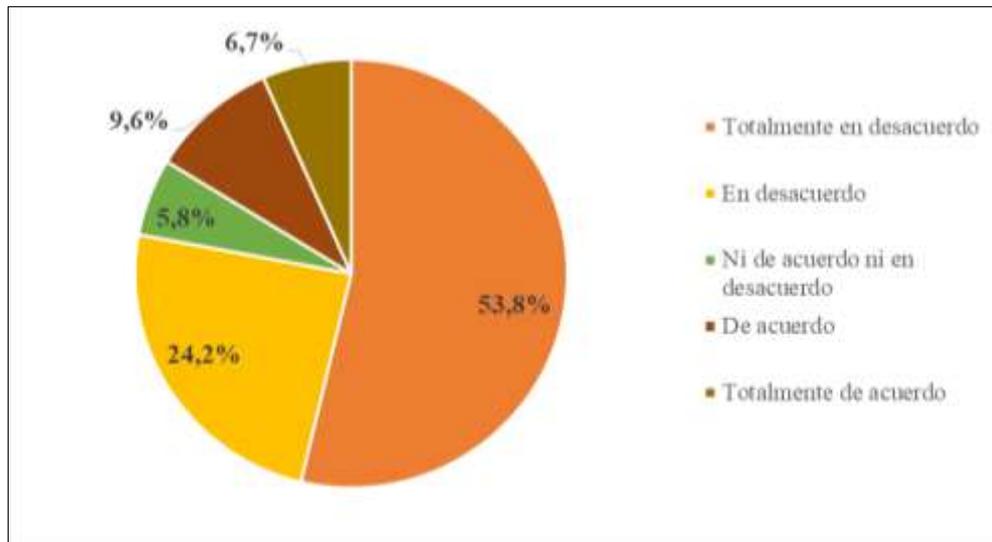


Figura F9. Trabajo sacrificio necesario

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Calidad de vida laboral. Pregunta 3. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.

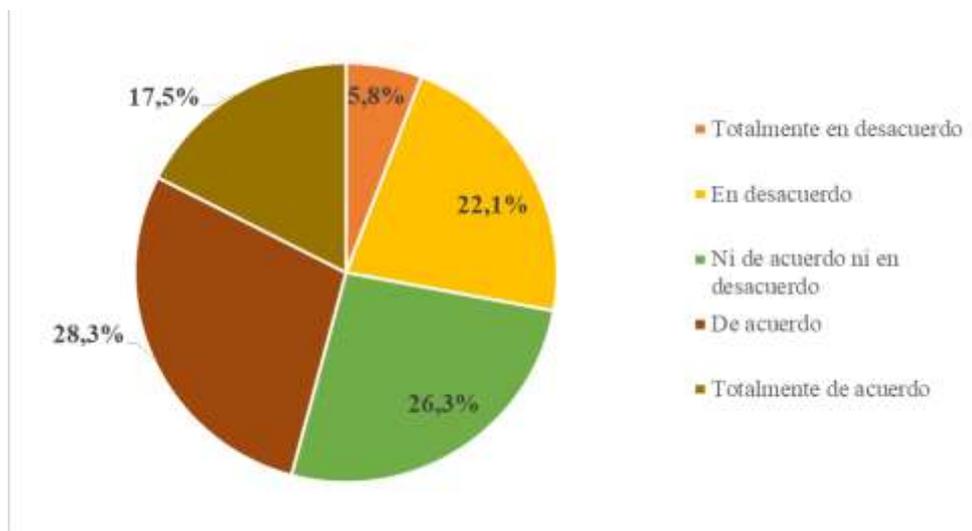


Figura F10. Reconocimiento jefe

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 8. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.

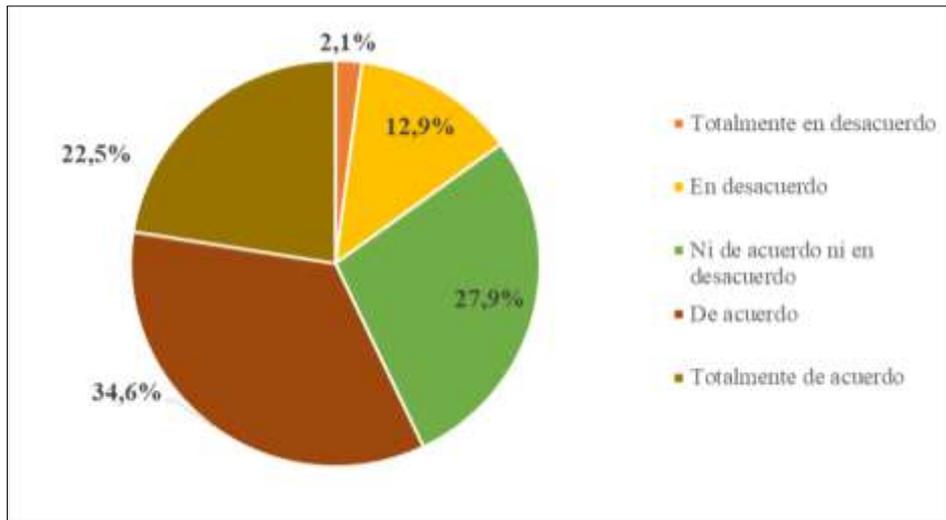


Figura F11. Solidaridad de compañeros

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 9. Me siento activo para estar muy activo en mi trabajo.

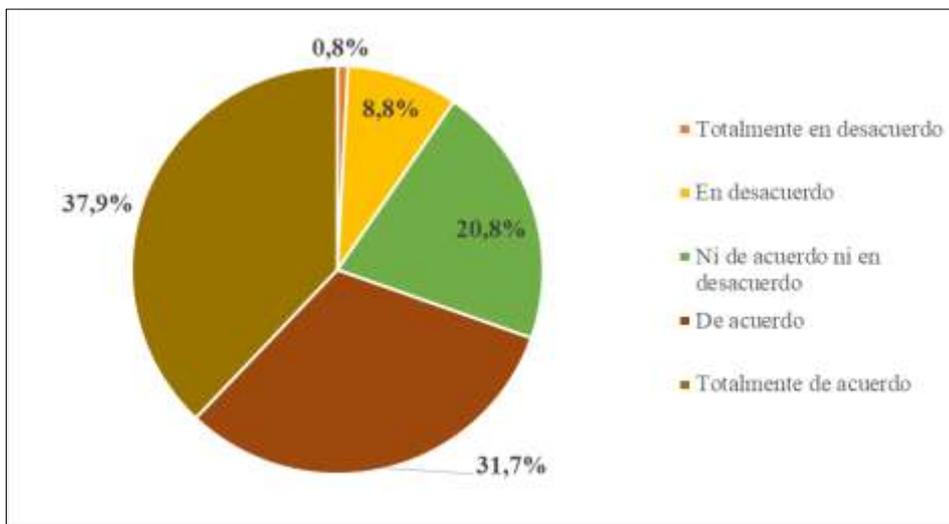


Figura F12. Motivado

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 10. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es.

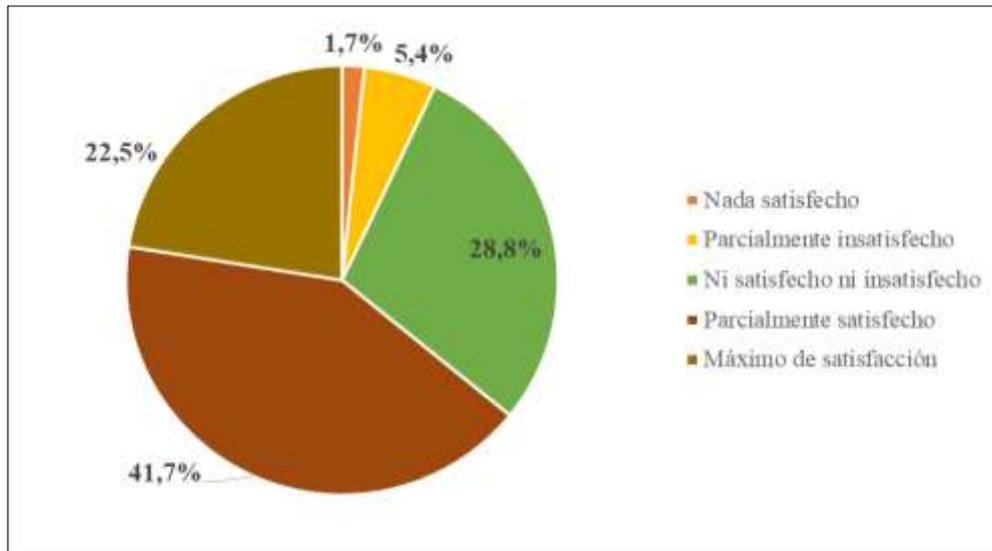


Figura F13. Satisfacción de funciones

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 11. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro.

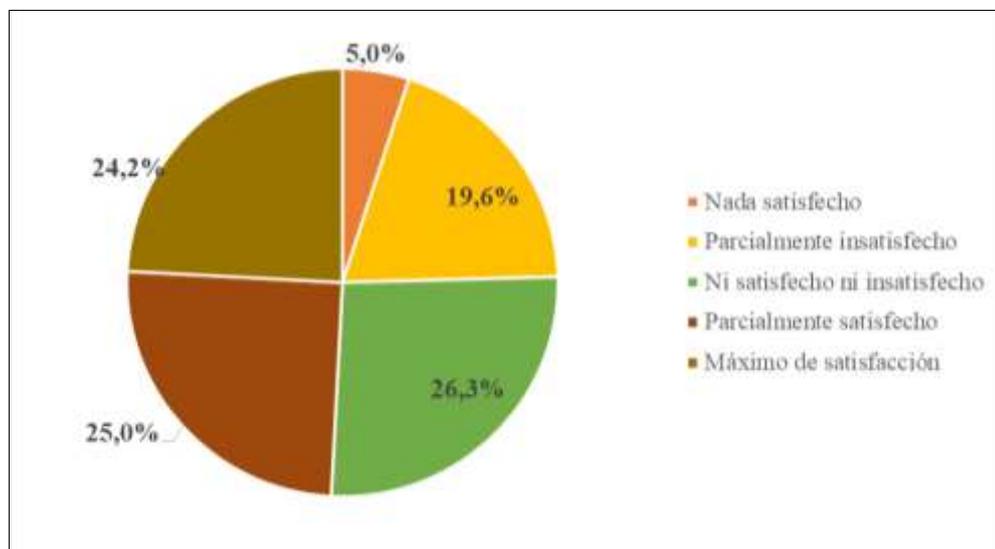


Figura F14. Satisfacción de duración de jornada

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 12. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es.

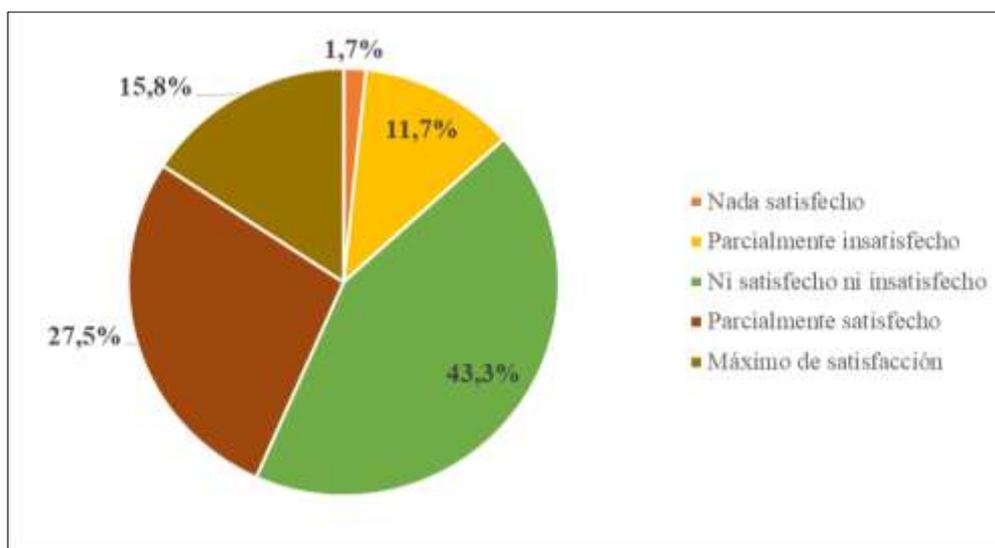


Figura F15. Satisfacción cantidad de trabajo
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 14. Me siento identificado con los objetivos de la institución.

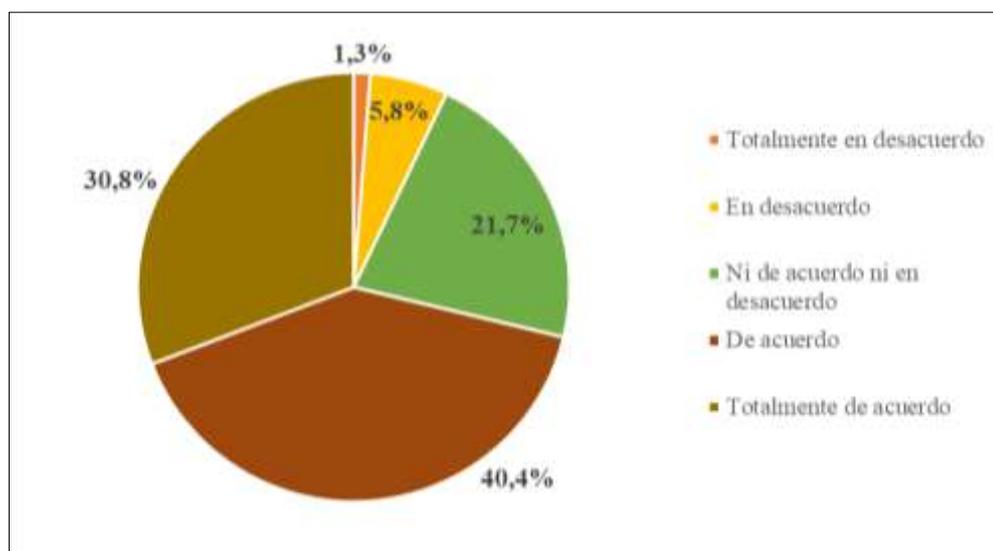


Figura F16. Identificado con los objetivos
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 15. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.

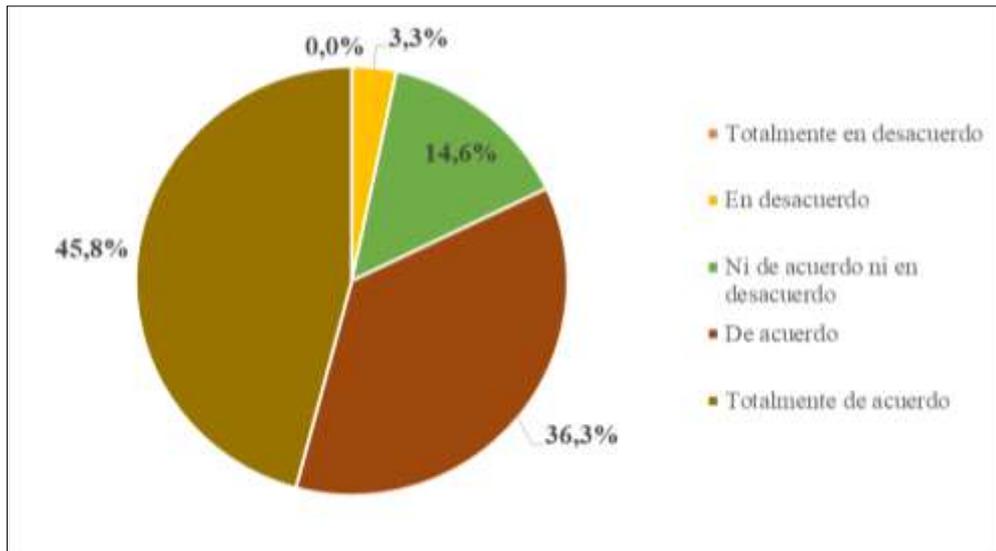


Figura F17. Contribución con imagen institucional

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 16. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución.

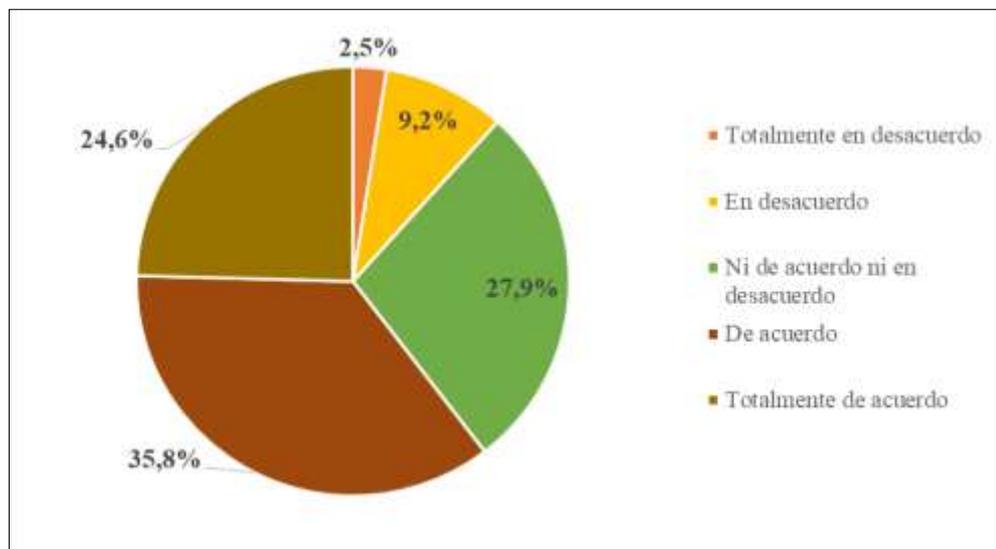


Figura F18. Logro personal por trabajo

Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 17. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente.

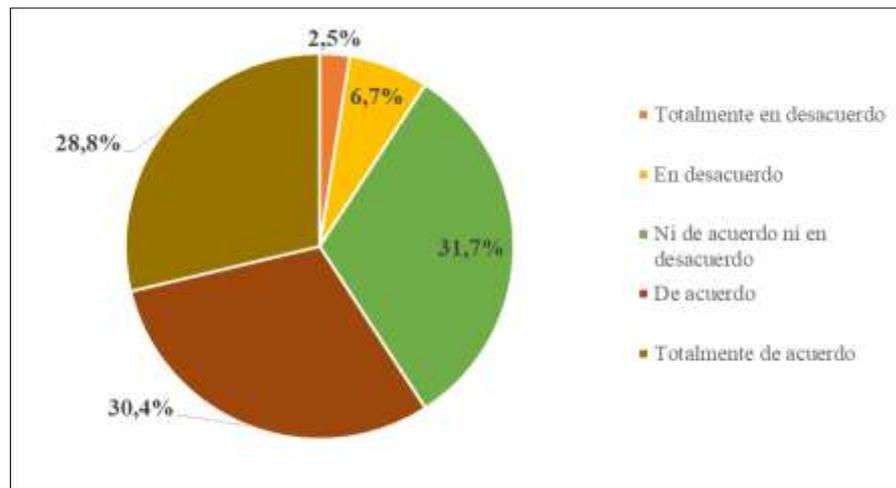


Figura F19. Trabajo brinda oportunidad ante adversidades
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Pregunta 18. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.

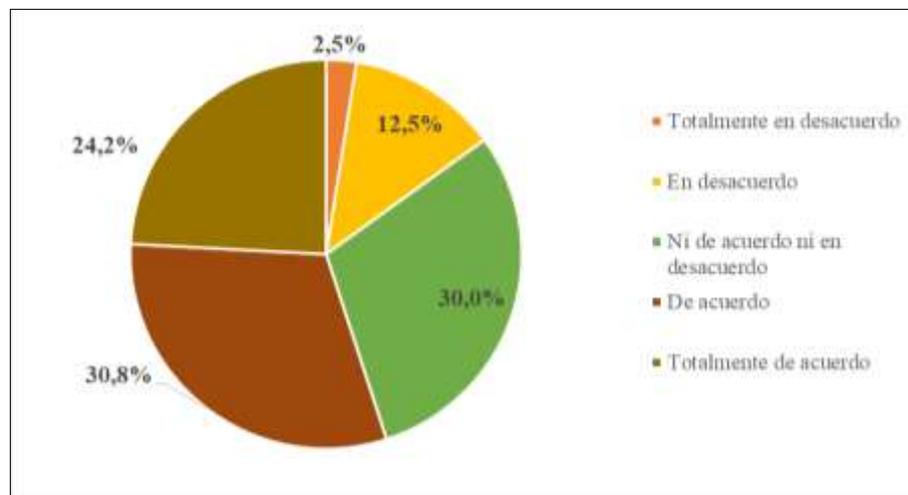


Figura F20. Trabajo permite actividades fuera de horario labora
Tomado del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral adaptado por González et al., 2010.

Apéndice G. Carta de Autorización



Memorando Nro. IESS-HTMC-CGI-2019-0066-FDQ
Guayaquil, 20 de febrero de 2019

PARA: Lcda. Narcisa Maritza Mendoza León
Estudiante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil
Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud

De mi consideración:

Por medio del presente, informo a usted que ha sido resuelta factible su solicitud para que pueda realizar su trabajo de Investigación: **"ESTRES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES TEODORO MALDONADO CARBO"**, una vez que por medio de los Memorandos Nro. IESS-HTMC-JAE-2019-0222-M, de fecha 04 de febrero de 2019, suscrito por el Mgs. Hugo Sánchez Albán, Jefe de Área de Emergencias, Nro. IESS-HTMC-JUTDI-2019-0157-M, de fecha 04 de febrero de 2019, suscrito por el Espc. Nelson Medina Sánchez, Jefe de Unidad Técnica de Diálisis, Nro. IESS-HTMC-JACI-2019-0077-M, de fecha 19 de febrero de 2019, suscrito por el Mgs. Luis León Calderón, Jefe de Área de Cuidados Intensivos, Nro. IESS-HTMC-JUTCG-2019-0224-M, de fecha 19 de febrero de 2019, suscrito por el Espc. Juan Morán Ampuero, Jefe de la Unidad Técnica de Cirugía General y Nro. IESS-HTMC-JUTEN-2019-1944-M, de fecha 20 de febrero de 2019, suscrito por la Lcda. Cinthia Ordeñana Garófalo, Responsable de la Gestión del Cuidado de Enfermería en Observación Adultos, hemos recibido el informe favorable a la misma.

Por lo anteriormente expuesto reitero que puede realizar su trabajo de titulación siguiendo las normas y reglamentos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mgs. Wilson Stalin Benites Illescas
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN, ENCARGADO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES – TEODORO MALDONADO CARBO

Referencias:

- IESS-HTMC-JUTEN-2019-1944-M
- IESS-HTMC-JUTCG-2019-0224-M
- IESS-HTMC-JACI-2019-0077-M
- IESS-HTMC-CGI-2019-0194-M
- IESS-HTMC-JUTDI-2019-0157-M
- IESS-HTMC-JAE-2019-0222-M
- IESS-HTMC-CGI-2019-0124-M
- Solicitud

cm

**Renovar para actuar,
actuar para servir**

www.iessec.gob.ec / @IESSEC IESSECU IESSEC

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mendoza León Narcisa Maritza, con C.C: # 1204857989 autora del trabajo de titulación: Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 23 de octubre del 2019

f. _____
Nombre: Mendoza León Narcisa Maritza
C.C: 1204857989

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mendoza León, Narcisa Maritza		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ.Zambrano Chumo, Laura MBA Econ. Núñez Lapo María De Los Angeles Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de octubre del 2019	No. DE PÁGINAS:	124
ÁREAS TEMÁTICAS:	Áreas de Emergencia, Diálisis y Hemodiálisis, Unidad de Cuidados Intensivos, Hospitalización y Quirófano de Cirugía General y Observación de Adultos.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, calidad de vida laboral, profesionales de enfermería, talento humano.		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>El estrés laboral es un fenómeno que se desarrolla en el trabajo, puede perturbar el bienestar de la persona, ocasionando un efecto psicológico y en la salud del individuo. La calidad de vida laboral tiene que ver con el entorno, las condiciones laborales, el desarrollo profesional, entre otros aspectos. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, la propuesta consistió en la implementación de un área para actividades recreativas para la distracción y relajación del personal de salud; también, impartir charlas educativas sobre el estrés laboral, dar certificados de reconocimiento al personal con mayor predisposición a su puesto de trabajo y realizar pausas activas durante la jornada laboral. Se adaptó el cuestionario de estrés laboral por Hernández, Ortega y Reidl (2012) y se aplicó el instrumento a 240 profesionales de enfermería. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, con alcance descriptivo y correlacional. Se obtuvo como resultado, la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan. El costo de implementación de la propuesta fue de \$2,993.97, con un cronograma que inicia desde el 2019 hasta el 2020.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0990488655	E-mail: narcisa.mendoza@cu.ucsg.edu.ec nailin_1981@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			