



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE
SE OFRECE A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE
PEDIATRÍA**

SUSTENTADO POR:

**ALMA CAROLINA SUAZO ONEIL
ILSA LIDENY GUTIÉRREZ OSEGUERA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.

Julio, 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
LA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS PACIENTES
DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESORA
TAMARA RIVERA**



FACULTAD DE POSTGRADO

FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA.

Resumen

La presente investigación se enfocó en analizar los factores estresores que se manifiestan en el personal de enfermería y cómo estos inciden en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Por la complejidad y el tipo de trabajo las enfermeras, en muchas ocasiones están sometidas a una excesiva sobrecarga, laboral y mental, además el continuo enfrentamiento con la enfermedad y la muerte puede plantear verdaderos problemas, disminuyéndole la capacidad de dar respuesta positiva a las necesidades de los pacientes. La investigación se desarrolló con un enfoque metodológico cualitativo a través de la aplicación de una encuesta y el análisis se realizó de manera descriptivo. Se comprobó en los resultados que el personal de enfermería estuvo expuesto a factores estresores como sobrecarga de trabajo, violencia, situaciones ambientales como el ruido, temperatura, mala iluminación afectando directamente en el desempeño profesional. Esta información contribuyó a presentar una propuesta de mejora, orientada a la implementación de un plan educativo sobre el manejo del estrés en el lugar de trabajo, para mejorar la salud física y mental del personal de enfermería.

Palabras claves: Calidad de atención, Enfermera, Estrés, Factores estresores, Paciente.



GRADUATE SCHOOL

STRESSFUL FACTORS OF THE NURSING PERSONNEL AND THEIR INCIDENCE IN THE ATTENTION QUALITY THAT IS OFFERED TO THE PATIENTS IN THE PEDIATRIC SERVICE

**Alma Carolina Suazo Oneil
Ilsa Lideny Gutierrez Oseguera**

Abstract

The following investigation focused in analyzing the stress factors that are manifested in the nursing staff and how these affect the quality of the attention given to the patients. Given the complex works performed by nurses, in many occasions they are submitted to excessive work and emotional loads. The continuous confrontation of illness and death that can be the root of various real problems causing a decrease in the capacity of having a positive response to the patient's need. The investigation was developed with a qualitative methodological focus, through the application of a survey; because the analysis was descriptive it contributed to identify the stress factors that affect the attention quality performed by the nursing staff.

The results provided facts that contributed in the presentation of a proposal to improve, oriented towards the implementation of an educational plan regarding confronting stress in the workplace to better the physical and mental health of the nursing staff and thereby establishing a culture of service to the users based on excellence with equity to the demanding population.

Key words: Quality of care, nursing, stress, stressors, patient.

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso porque ha estado conmigo, en cada paso que doy, cuidándome guiándome y dándome fortaleza para continuar, a mi amado esposo, Rene García por apoyarme en todo momento, centro de mi vida, con quien puedo contar en todo momento; a mis hijos, Allison Carolina, Luther Moises quienes son mis amores, la razón de mi existencia para continuar mis estudios, a mi madre Iris Almira Oneil quien con sus oraciones diarias, me ha dado su apoyo incondicional, con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo porque siempre confiaron en mi, por eso mis sinceras gracias los quiero mucho.

Alma Carolina Suazo

Este proyecto esta dedicado a mi DIOS por nunca dejarme y toda mi familia que siempre han estado allí en los buenos y malos momentos. Especialmente dedico con todo mi cariño y aprecio a la Lic. Carolina Suazo no solo es una buena jefa si no también una muy buena compañera y amiga, siempre estuviste allí dándome ánimos para seguir adelante, dándome mis empujones para llegar a la meta que un dia decidimos emprender, te agradezco infinitamente por tu apoyo incondicional y tus regaños que me sirvieron de mucho, aprendí mucho de ti.

Ilsa Lideny Gutierrez

AGRADECIMIENTO 1

Agradezco a Dios Todos Poderoso por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y acompañamiento en el período de mi estudio. Doy gracias a mi amado esposo, Rene García a mis queridos hijos, Allison Carolina y Luther moises, a mi preciosa madre Iris Oneil, y mi hermana Teresa por apoyarme en todo momento, quienes con su amor y cariño llenan mi vida de luz y alegría, gracias a toda mi familia por el privilegio de ser parte importante de sus vidas, a mis compañeros de trabajo Lic.Xiomara Medina y al Ing.José Manuel Sierra, y a todas las personas que directamente o indirectamente participaron, opinando, corrigiéndome, dándome ánimo acompañándome en momentos de crisis, permitiéndome aprovechar sus competencias y experiencia para todos mis más sinceras gracias.

Al personal Docente de UNITEC que con sabiduría, paciencia y respeto han aportado un granito de arena a mi formación, con cariño especial al Doctor Armando Escalante por el privilegio de haber compartido con nosotros sus conocimientos enfatizados en la calidad para brindar un mejor servicio a nuestros pacientes que tanto lo necesitan.

Gracias a la Doctora Tamara Rivera, mi asesora de trabajo final de graduación por su apoyo y paciencia, mi más sincera admiración por su capacidad de guiar nuestras ideas y pensamientos para cumplir con la meta de desarrollar nuestra investigación, y poder graduarme como “Máster en Dirección Empresarial Orientado en Gerencia de Hospitales”.

A mis compañeras de estudio mujeres guerreras quienes no se dejaron doblegar por las diferentes circunstancias, más bien nos permitió continuar juntas en las buenas y en las malas, para alcanzar la meta propuesta.

Alma Carolina Suazo

AGRADECIMIENTO 2

Agradezco primero a DIOS por haberme permitido llegar hasta esta nueva etapa de mi carrera profesional y decir con mucho agradecimiento y certeza hasta aquí me has ayudado Señor. Agradezco a mi madre Tomasa Oseguera una persona que durante toda mi vida he admirado por su valentía y sus deseos siempre de seguir adelante desafiando cualquier obstáculo, siempre su apoyo fue incondicional, gracias madre mia eres la mejor.

Agradezco a mis hijos esos tesoros bellos que DIOS me ha prestado Dennis Eduardo y Anny Gabriela que en muchas ocasiones tuve que dejarlos al cuidado de otra persona para asistir a clases y cumplir con mis obligaciones de estudiante, pero hijos míos todo sacrificio tiene su recompensa y todo valdrá la pena, con esto les enseño que todo lo que nos proponemos en la vida lo podemos lograr con la ayuda de DIOS, y con todo nuestros anhelos y deseos, los amo con todo mi corazón son mi mayor bendición. Agradezco a mis hermanos Javier, Yaneth, Ilsa y Marlon gracias por su apoyo día a día, pediría a DIOS si volviera a nacer tenerlos siempre como mis hermanos son una joya preciosa.

Agradezco a mi hermosa familia con la que DIOS me pudo bendecir no puedo pedir mas, cada miembro de mi familia son indiscutiblemente los mejores. Agradezco a mis amigas, cuñados, sobrinos, sobrinas y compañeras de trabajo por su apoyo incondicional en poder llegar a mi meta deseada por sus palabras de aliento cuando mis fuerzas se debilitaban a todos ellos mil gracias. Agradezco a dos personas que tuvieron la voluntad de cuidar de mis hijos y poder cumplir con mis obligaciones de estudiante, Emi y Sarai Borjas que DIOS me las bendiga hoy y siempre.

Ilsa Lideny Gutierrez

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO 1	x
AGRADECIMIENTO 2	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes del Problema	2
1.3 Definición del Problema.....	4
1.3.1 Enunciado del problema	4
1.3.2 Formulación del Problema	5
1.3.3 Preguntas de Investigación	5
1.4 Objetivos del Proyecto	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 Justificación.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Análisis de la Situación Actual	7
2.1.1 Análisis de Macroentorno	7
2.1.2 Análisis del Microentorno	19
2.1.3 Análisis Interno.....	21
2.2 Teorías de Sustento	26
2.2.1 Análisis de las metodologías	26
2.2.2 Análisis crítico de las metodologías.....	30
2.3 Conceptualización.....	32
2.4 Marco Legal	33
CAPITULO III. METODOLOGÍA	36
3.1. Congruencia Metodológica	36
3.1.1 Matriz Metodológica.....	36
3.1.2 Definición Operacional de las Variables	41
3.1.3 Operacionalización de las Variables	41

3.1.4 Hipótesis.....	45
3.2. Enfoque y Métodos	45
3.2.1 Enfoque	45
3.2.2 Método de Investigación	46
3.3. Diseño de la Investigación.....	46
3.3.1 Población.....	47
3.3.2 Muestra.....	47
3.3.3 Unidad de análisis	49
3.3.4 Unidad de Respuesta	49
3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados	49
3.4.1 Técnicas	49
3.4.2 Instrumentos	49
3.4.3 Procedimiento.....	50
3.5. Fuentes de Información	51
3.6 Limitantes del estudio	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	51
4.1. Resultados y análisis de la encuesta.....	52
4.1.1 Variables Socio-laborales.....	52
4.1.2 Variables del Desgaste Profesional.....	58
4.2 Plan de Cambio.....	71
4.2.1 Cronograma de ejecución del proyecto	71
4.2.2 Presupuesto.....	72
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones	77
BIBLIOGRAFIA	79
ANEXOS	83
Anexo 1. Encuesta realizada al personal de enfermería.....	83
Anexo 2. Consentimiento Informado.....	86
Anexo 3. Solicitud de Autorización del Hospital Escuela Universitario	87
Anexo 4. Autorización de Tesis, Asesor Temático.....	88

GLOSARIO	89
----------------	----

Contenido de Flujograma

Flujograma 1.-Proceso del estres.....	9
Flujograma 2. Esquema modelo de calidad.....	29
Flujograma 3. Diseño de investigación.....	46

Contenido de Tablas

Tabla 1. Tipos de Reforzamiento para la Motivación en el trabajador	13
Tabla 2. Dimensiones de la Calidad	16
Tabla 3. Capacidad Instalada Hospital Escuela Universitario	23
Tabla 4. Distribución del talento humano según Categoría Servicio de Pediatría.	24
Tabla 5. Sistemas de Información de Recursos Humanos	28
Tabla 6. Matriz Metodológica	36
Tabla 7. Operacionalización de las Variables	41
Tabla 8. Esquema para Calcular Muestras	48
Tabla 9. Personal de enfermería vs Tiene otro trabajo	56
Tabla 10. Personal de enfermería vs Estado civil vs otro trabajo	57
Tabla 11. Sentimiento de entender fácilmente a los pacientes	59
Tabla 12. Sentimiento de desgaste en el trabajo	59
Tabla 13. Influencia Positiva en la vida de otras personas a través del trabajo.	60
Tabla 14. Sentimiento de estar demasiado tiempo en el trabajo	62
Tabla 15. Personal de enfermería vs Cumplimiento de las medidas de bioseguridad al atender los pacientes	63
Tabla 16. Personal de enfermería vs Emocionalmente agotado por el trabajo	63

Tabla 17. Personal de enfermería vs Sentimiento de Vacío al término de la jornada de trabajo	64
Tabla 18. Sentimiento de estar Exhausto Emocionalmente.	65
Tabla 19. La sobrecarga de trabajo * cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado	66
Tabla 20. Sobrecarga de trabajo vs Administrar los medicamentos en el tiempo correcto	67
Tabla 21. Factores Estresores en el ambiente físico	68
Tabla 22. Situaciones que les afectan en la realización de trabajo	68
Tabla 23. Exposición a algunas aseveraciones	69
Tabla 25. Situaciones que generan estrés	69
Tabla 26. Conflictos con sus compañeros o jefes vs Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado	70
Tabla 27. Recomendaciones sugeridas por el personal para manejar el estrés	70
Tabla 28. Cronograma de ejecución del proyecto	71
Tabla 29. Presupuesto	72

Contenido de Gráficos

Grafico 1. salas de aplicación de la encuesta.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 2. Personal de enfermería.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 3. Sexo del personal del servicio de pediatría.....	¡Error! Marcador no definido.5
Grafico 4. Edad promedio del personal de enfermería.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 5. Estado civil del personal de enfermería.....	¡Error! Marcador no definido.6
Grafico 6. Familiares conviviendo en el domicilio.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 7. Estado civil por categoría.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 8. Sentimiento de fatiga al levantarse por la mañana.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 9. Sentimiento de desgaste en el trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 10. Influencia positiva en la vida de otras personas a través del trabajo.....	¡Error!

Marcador no definido.

Grafico 11. Sentimiento de mucha energía en el trabajo;Error! Marcador no definido.

Grafico 12. Sentimiento de cansancio al trabajar con la gente;Error! Marcador no definido.3

Grafico 13. Emocionalmente agotado por el trabajo;Error! Marcador no definido.5

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

El Hospital Escuela como parte de la Secretaría de Salud cumple con el mandato constitucional de promocionar, proteger y rehabilitar la salud de la población de Honduras, y por ende velar por el bienestar físico mental y emocional del personal que labora en la institución, propiciando un ambiente laboral óptimo,.

Las presiones sociales actuales, el ritmo de vida, las diferentes formas de violencia, están obligándonos a vivir en un clima de tensión y aceleración que amenaza la salud de todas las personas y es una de las causas principales de agotamiento del organismo que puede afectar la salud mental, incidiendo negativamente en el desempeño laboral. La presente investigación es de mucho interés, ya que estudia los factores estresores más frecuentes en el personal de enfermería.

El estrés es una respuesta adaptativa en la cual el cuerpo de la persona se prepara y ajusta ante una situación amenazante, el estrés laboral es un tipo de estrés propicio de las ciudades industrializadas en donde la presión laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando consecuencias negativas que pueden afectar la salud del individuo y su medio ambiente.

Los recursos humanos en salud son muy importantes dentro del equipo de trabajo, porque son el motor que promueve la salud a través del cuidado en los diferentes niveles de atención. Uno de los grupos de profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, en parte por la gran responsabilidad que asumen en el cuidado de los pacientes, por su condición de gravedad.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el período de Abril a Junio del 2017 y se enfocó en analizar los factores estresores que se manifiestan en el personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría del Bloque Materno Infantil del Hospital Escuela Universitario y cómo estos inciden en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes del servicio de pediatría; para lo cual se realizaron encuestas al personal de enfermería y con los resultados obtenidos aportar datos que sirvan de base para el autocuidado, que garantice la salud física y mental del personal de enfermería, y así permitir que laboren bajo las condiciones óptimas y lograr una satisfacción de los clientes.

1.2 Antecedentes del Problema

Estudios realizados en otros países han determinado que el personal de enfermería presenta altos índices de estrés laboral, el cual se relaciona directamente a la naturaleza del trabajo, por ser responsables del cuidado directo del paciente. En el Hospital Escuela Universitario (HEU) no se han realizado estudios en el personal de enfermería sobre el estrés y factores estresores (ruidos, iluminación, espacios físicos, relaciones personales y sobrecarga laboral) por tal motivo se decidió realizar el presente estudio en el servicios de pediatría, con el fin de determinar el nivel de estrés en el personal, para prevenirlos oportunamente y presentar una propuesta de mejora dirigida al personal afectado.

La definición del stress contiene implícitamente la idea de una fuerza coercitiva que actúa sobre una persona, la cual queriendo contrarrestarla, se fatiga o agota. Estos factores de stress pueden provocar reacciones psicológicas y fisiológicas provocando efectos subjetivos como ansiedad, agresividad apatía, aburrimiento, irritabilidad o efectos sobre el comportamiento (OPS, 2012 p. 51).

Los factores estresantes pueden producir efectos subjetivos como: ansiedad, agresividad, apatía, aburrimiento, irritabilidad, o efectos sobre el comportamiento como: propensión a

accidentes, consumo de medicamentos, bulimia o agitación.

Además, el individuo sometido a estrés puede ser incapaz de adoptar decisiones correctas o resultar hipersensible a las críticas. Otras consecuencias del estrés son: “el ausentismo y afecciones tales como dolores de cabeza, erupciones cutáneas, dorsalgias o incluso coronariopatías”. (OPS, 2012 p. 51).

Los trabajadores de la salud por el tipo de trabajo, se encuentran sometidos a una excesiva carga de trabajo lo que puede aumentar la ansiedad y disminuir la capacidad de dar respuesta a los problemas. “Además el enfrentamiento cotidiano con la enfermedad y la muerte puede plantear verdaderos problemas al personal en prácticas, particularmente por lo menos en los servicios de pediatría y las unidades de cuidados intensivos” (OPS, 2012 p. 47).

La OMS (2000) reconoce que el “Burnout es un síndrome que se ha transformado en un grave problema, enfrentado por los que cuidan la salud de las personas afectadas por enfermedades crónicas, que inciden tanto en el staff como en los miembros de una familia”

El Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el involucramiento en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado (Pines and Arason, 1989). Para algunos autores, el Burnout caracterizado por la presencia de enfermedades psicosomáticas en trabajadores de áreas de servicios, está generado por las malas condiciones ambientales en su lugar de trabajo, falta de estímulos personales, económicos y de reconocimientos en sus tareas, escasos de tiempo libre y horarios inadecuados, siendo además factores estresantes crónicos que llevan al individuo hacia un desgaste en el trabajo, su vida y en la relación con las personas que lo rodean. El Burnout es un proceso (más que un estado).

En el primer momento Maslach (1976) definía el Burnout “como un estrés crónico

producido por el contacto con los clientes, que lo llevaba hasta la extenuación y el distanciamiento emocional en sus trabajos.” (OPS.2012 p.50- 51)

Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach con ayuda de Ayala Pines, tenía como objetivo el análisis de los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características en sus trabajos; tales estudios mostraron “la presencia del cansancio emocional y de la despersonalización, fenómeno del Burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían solo ambas dimensiones”. (OPS, 2012 p. 51).

1.3 Definición del Problema

1.3.1 Enunciado del problema

El personal de la enfermería cumple un papel muy importante en las unidades del sector salud, el cuidado de las personas es el objeto primordial de la enfermería y el criterio fundamental que la distingue de otras disciplinas, garantizando que la atención sea segura, eficiente y eficaz.

En muchas ocasiones por la complejidad del trabajo de enfermería y el ambiente laboral, se produce un estrés, el cual consiste en la interacción entre múltiples factores de riesgo, que incluye aquellos que provienen del ambiente físico (que van desde los ruidos, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales), manifestaciones físicas que pueden generar emociones negativas (ansiedad, depresión o ira), que puede afectar directamente la calidad de atención que se brinda.

Es por eso que el personal de Enfermería debe de contar con un equilibrio físico y mental que le permita ejercer su actividad de manera eficiente, para lograr la satisfacción de los usuarios, y brindar una atención de calidad en los servicios.

1.3.2 Formulación del Problema

Por lo expuesto anteriormente es de sumo interés hacer el estudio sobre el estrés laboral y los factores estresores en el personal de enfermería del servicio de pediatría que labora en el Hospital Escuela Universitario y cómo afectan en el desempeño de las funciones y la calidad de atención que se oferta a los pacientes.

La pregunta principal de investigación es:

¿Cuáles son los factores que condicionan el estrés laboral en el personal de enfermería y cómo inciden estos en la calidad de atención del paciente pediátrico en el Servicio de Pediatría del Hospital Escuela Universitario?

1.3.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los principales factores estresores que afectan al personal de enfermería del Servicio de Pediatría del HEU?
2. Cuáles son las situaciones que son percibidas como estresantes por parte del personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría del HEU?
3. ¿Cómo afectan los factores y situaciones estresantes en la calidad de atención al paciente?
4. ¿Cuáles son las principales estrategias para disminuir el estrés en el personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría del HEU?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo General

Determinar los factores estresores y las situaciones estresantes, que inciden en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería de las diferentes salas del servicio de pediatría

del Bloque Materno Infantil – Hospital Escuela Universitario, a través de la aplicación de una encuesta, con el fin de generar una propuesta para disminuir el estrés laboral.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores estresores que afectan al personal de enfermería del servicio de pediatría del HEU.

2. Describir las situaciones que son percibidas como estresantes por parte del personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría del HEU.

3. Proponer la implementación de un plan estratégico anti-estrés para el personal de enfermería del servicio de pediatría del HEU.

1.5 Justificación

Después de haber analizado la situación actual en el Hospital Escuela Universitario donde no existen estudios que evidencien factores estresores en el personal de enfermería del Servicio de Pediatría, hemos considerado importante realizar este estudio ya que nos proporcionará datos específicos de los factores estresores en el personal de enfermería, los cuales serán relevantes para la toma de decisiones, generando una propuesta que promueva un plan estratégico anti-estrés, y así mejorar el rendimiento laboral, conflictos laborales, ausentismo por incapacidad, altos índices de rechazo, insatisfacción y recarga laboral; creando un alto sentido de pertenencia y lealtad del trabajador hacia el Hospital.

Con este estudio y plan de mejora se pretende optimizar la imagen que los pacientes tienen de la atención recibida por el personal de enfermería en el área de pediatría del Hospital Escuela Universitario.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la Situación Actual

2.1.1 Análisis de Macroentorno

La OMS define los sistemas de salud como “el conjunto de organizaciones, individuos y acciones cuya intención primordial es promover, recuperar y/o mejorar la salud”; entre las funciones principales tenemos: la rectoría, financiamiento, prestación de servicios de salud.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) en relación a los Recursos Humanos, ha identificado la necesidad de realizar un análisis sobre la regulación en enfermería en los países de América Latina. Este estudio tuvo los siguientes resultados:

El ejercicio de la enfermería se encuentra en mayor o menor medida regulado y se cuenta con normativa en la materia, con excepción de Uruguay y República Dominicana.

Para ejercer la enfermería se requiere tener un título habilitante inscripto en los ministerios de salud o colegios profesionales. En algunos países es necesario además que el título sea revalidado como es el caso de Panamá. (OPS, 2011)

Se define estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobre esfuerzo y por lo tanto ponen en peligro su bienestar personal.

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional; puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

El estrés es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar la salud.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio

emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

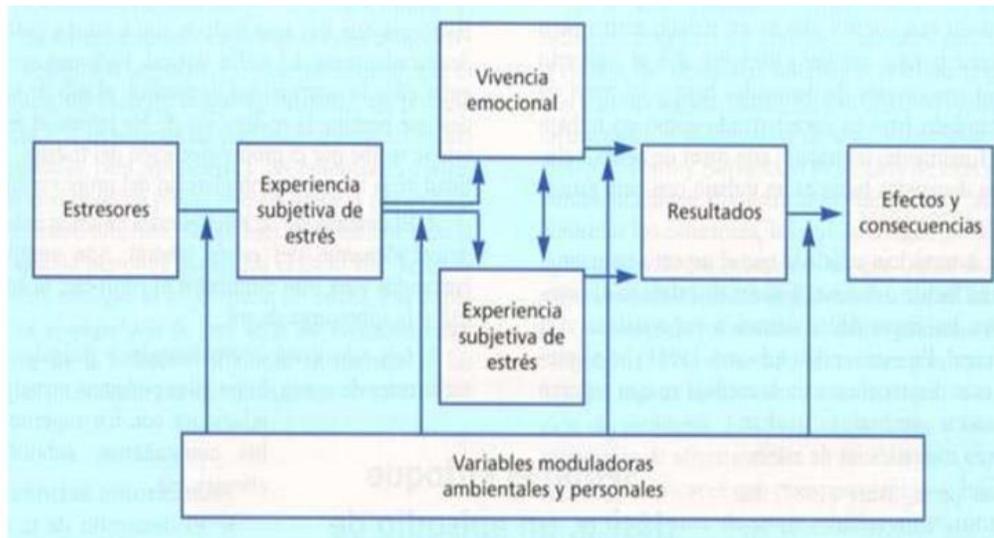
Es por eso que, se define el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

El estrés laboral, es el grado de respuesta física, psicológica y comportamental que se presenta cuando el individuo percibe una situación amenazante que desbordan sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Las situaciones amenazantes o estresores son todas aquellas situaciones estresantes relacionadas con el trabajo de enfermería, capaces de generar alteraciones físicas, emocionales y sociales generadas por el desajuste entre la persona y el puesto de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores"

El siguiente diagrama muestra cómo se genera el estrés laboral en los individuos.

Flujograma 1. Proceso del Estrés



Fuente: tomado del estudio de (J. M. PEIRÓ 2001)

La percepción que el trabajador tiene de que los riesgos laborales junto con otros estresores extra laborales (personales, sociales, etc.) afecten su salud se conoce como factores psicosociales laborales.

Los estresores en enfermería son todas aquellas situaciones estresantes relacionadas con el trabajo de enfermería, capaces de generar alteraciones físicas, emocionales y sociales.

Diversos autores se han interesado en identificar los estresores relacionados con este colectivo. Reig A. y Caruana (1990) con base en una serie de investigaciones, identificaron un grupo de estresores laborales específicos del desarrollo cotidiano de la profesión de enfermería, éstos son:

a) Contacto con el dolor y la muerte: los profesionales de enfermería en general se suelen mostrar satisfechos con la atención a los pacientes, que es la parte esencial de la profesión. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, junto con

el trato diario con los pacientes, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias (Vásquez Soto 2012).

b) Conflictos con pacientes y sus familiares: cada vez que el profesional de enfermería se enfrenta a un usuario más informado, con mayor conciencia de sus derechos como ciudadano, más exigente y dispuesto a demandar legalmente, genera temores y conflictos que son causantes de desgaste profesional en enfermería.

c) Conflictos con los superiores: la falta de apoyo de los superiores ha sido identificada como un estresor que tiene gran implicación en la salud de los profesionales de enfermería (Vásquez Soto 2012).

d) Situaciones urgentes y graves: la enfermera debe tomar en muchas ocasiones decisiones rápidas que pueden comprometer el bienestar del paciente, generando elevados niveles de estrés; situaciones donde las decisiones a menudo son irreversibles y comprometen la vida del paciente.

e) Carencias: la insatisfacción con el trabajo es una situación que se presenta a menudo en los profesionales de enfermería. La relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados de manera positiva, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. Igualmente, se ha encontrado la insatisfacción laboral como un factor relacionado con la salud de los profesionales de enfermería.

f) Estrés emocional: el cuidado del paciente crítico hace sentir al trabajador “desarmado” y lo lleva a adoptar conductas de huida y evitación, ya que la naturaleza de la enfermedad de sus pacientes le hace enfrentarse, en ocasiones, con el “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y, a la vez, lo sensibiliza ante la muerte. En las enfermeras son frecuentes los sentimientos de impotencia, soledad y frustración ante el hecho de que incluso unos buenos cuidados no aseguran

una muerte digna.

g) Sobrecarga laboral: la sobrecarga en el trabajo ha sido identificada como una de las principales causas de estrés en las enfermeras, éstas perciben que su trabajo es físicamente agotador y que los turnos rotatorios les generan mayor estrés. La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

El trabajo nocturno y por turnos produce alteraciones en las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano, establecido a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Los profesionales de enfermería que laboran en el turno nocturno presentan adicionalmente alteraciones digestivas.

En estudios realizados en otros países en relación al estrés que se presenta en el personal de enfermería, encontraron que existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería en los servicios de salud y la calidad del cuidado que se brinda; adicionalmente se encontró que existen condiciones materiales, entre ellas: higiene, seguridad y comodidad, relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios e inestabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad. (Nava Galán 2013)

(Peiró, 1999) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

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

temperatura, la humedad, etc.

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

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

4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral, ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Se puede mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés.

7. Entre otros estresores están la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

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

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

10. Estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Respecto a la motivación de los trabajadores la teoría de reforzamiento de B.F. Skinner sostiene que para que exista motivación en los empleados no es necesario ni entender sus necesidades, como proponen las teorías del contenido de la motivación, ni tampoco entender las razones por las cuales los empleados eligen satisfacerlas, tal como proponen las teorías del proceso de la motivación; solo se necesita entender la relación entre las conductas y sus consecuencias para poder crear condiciones de trabajo que alienten las conductas deseables y desalienten las indeseables. El comportamiento se aprende mediante sus consecuencias positivas o negativas. (Arias, 2013)

Tabla 1. Tipos de Reforzamiento para la Motivación en el trabajador

Tipos de Reforzamiento	
Positivo	Por medio de elogios a las mejoras y conductas que se desea alentar.
Negativo o evitación	Establecimiento de reglas que el empleado busca cumplir para evitar una reprimenda.
Extinción	se elimina el reforzamiento positivo, es decir, el empleado pierde un beneficio y elogio por buen resultado o conducta
Castigo	El comportamiento indeseado genera una consecuencia como acción disciplinaria, advertencia formal al empleado, multa o despido.

Fuente: (Arias, 2013)

El elogio es tan importante y necesario ya que es el reforzador positivo más efectivo y duradero y sobretodo es gratuito. Además que mejora muchos otros factores en la relación del líder con sus seguidores.

Muchos estudios han sido consistentes en demostrar la importancia del elogio como motivador. Uno de ellos muestra que el 27% de los empleados cambiarían de empresa para trabajar en una que sea reconocida por elogiar y tratar bien al personal. Otro dato interesante es que el 38% de los empleados analizados dijeron que no recibían elogios de sus jefes. (Arias, 2013)

Los líderes conocen la importancia de regalar esas palabras conocidas como la “palmadita en la espalda”, y lo increíble es que pocos administradores lo saben hacer. En general los buenos líderes elogian más de lo que ordenan.

Esta buena práctica se debería extender a cualquier relación humana y no solo entre los líderes y sus seguidores, ya que el elogio conlleva aceptación y valoración de la persona, con lo cual se establece y fortalece el lazo de comunicación que facilita la interacción y disminuye la probabilidad de malos entendidos y problemas. Siempre debe haber algo que elogiar, aunque no todo sea positivo, es importante que el líder desarrolle el arte de encontrar el motivo y permitirse regalar una palmadita en la espalda.

Cuando nuestra tranquilidad y estabilidad emocional dependen de los demás, estamos condenados a vivir en frecuentes avalanchas de emociones contradictorias y extremas. El proceder ajeno está por completo fuera de nuestro control, por lo cual debemos racionalizar que lo único que en verdad podemos controlar es a nosotros mismos y nuestra actitud.

La paz de nuestro espíritu no depende del buen carácter y benevolencia de los demás. Ese carácter bueno y esa benignidad de nuestros prójimos no están sometidos en modo alguno a nuestro poder y a nuestro arbitrio. Esto sería absurdo. La tranquilidad de nuestro corazón depende de nosotros mismos. El evitar los efectos ridículos de la ira debe estar en nosotros y no supeditarlos a la manera de ser de los demás.

La satisfacción laboral (SL) y satisfacción en el trabajo, en la literatura son utilizadas como sinónimos; y es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal.

Existen muchas teorías que tratan de analizar la conducta de las personas en el área laboral entre ellas tenemos: la teoría factorial; que sostiene que la motivación de una persona proviene de factores intrínsecos o extrínsecos.

Los factores de motivación intrínsecos se llaman así porque provienen del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad productiva. Estos factores son los que se aprovechan para motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma y no dependen de elementos de motivación externos. Entre estos factores se mencionan las circunstancias de trabajo, responsabilidades, logros y contenido de los mismos entre otros.

Los factores extrínsecos, dependen de elementos externos al trabajador. Estos factores no sirven para motivar al trabajador, sino simplemente para evitar que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, tal como seguros médicos, sueldo, etc. Cuando se satisface la necesidad, el sujeto deja de estar insatisfecho, pero no es que esté motivado, porque al poco tiempo se acostumbrará al nuevo beneficio y de hecho paulatinamente volverá a estar insatisfecho.

Los factores extrínsecos como las condiciones de trabajo (salario, políticas de la institución, entorno físico y seguridad entre otros) en conjunto con otras características personales como edad, sexo, formación, aptitudes, autoestima o entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones en los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción, cuando ésta exista.

Calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización

Mundial de la Salud la define como: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, teniendo un impacto final en la salud”.

Los usuarios consideran la calidad de la atención médica, como: eficiencia, cuidados y eficacia. Los programas de calidad, pretenden mejorar el desempeño, los resultados y otros aspectos, así como reducir los costos de la institución, a lo que se denomina "desempeño institucional", siendo este término más preciso que la palabra calidad sola (OPS, 1996, p.2).

Cuando se habla de Calidad en la atención al paciente se asocian a nueve dimensiones del desempeño. (Ver tabla #2).

Tabla 2. Dimensiones de la Calidad

DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Desempeño técnico	Cumplimiento de las normas técnicas
Acceso a los servicios	Eliminación de las barreras geográficas, económicas, sociales, organizativas o lingüísticas, a la atención.
Eficacia de la atención	Grado de logro de los resultados de la salud.
Eficiencia de la atención	Uso de recursos mínimos para lograr los resultados deseados.
Relaciones Interpersonales	Comunicación eficaz, escucha, establecimiento de la confianza, respeto, sensibilidad y confidencialidad.
Continuidad de los servicios	La uniformidad del proveedor, según convenga y sea factible, así como referencias oportunas y apropiadas.
Seguridad	El grado en que el riesgo de lesión, infección o efectos colaterales se reduce al mínimo.
Infraestructura física / comodidad	Aspectos diversos de la atención, tales como el aspecto físico, el aseo, la comodidad y la intimidad.
Elección	La elección del proveedor, el tratamiento o el plan de seguro, según convenga y sea factible. El acceso a la información que permita al cliente una autonomía en el ejercicio.

Fuente: Franco Sampieri y Colls (2002)

“Las nueve Dimensiones que abarcan la atención de calidad” (d’Empaire, 2010) afirma: Que la calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la

población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico en los servicios de salud. Estos se ha transformado en uno de los aspectos fundamentales de la medicina actual, Nadie duda de los beneficios de los avances de la ciencia y tecnología; sin embargo, existen serias dudas sobre la efectividad de muchos de los tratamientos disponibles: muchos pacientes no reciben los que requieren en el momento en que los necesitan.

Se han incrementado en forma muy importante los errores en la atención de los enfermos; con frecuencia se violentan los derechos de los pacientes y han aumentado los costos de atención médica, con el consecuente crecimiento de los problemas de inequidad.

En la medicina de hoy, la adecuada atención del enfermo va más allá de la excelencia individual del médico que lo atiende, la calidad de atención debe incorporar todos los elementos que forman parte del complejo sistema de atención médica.

La excelencia del médico es un elemento indispensable pero no suficiente para logra una atención de calidad.

Los sistemas de atención médica enfrentan uno de los retos más importantes en la historia de la medicina: el incremento de los costos de atención, que ha sobrepasado la capacidad de los presupuestos; un sistema de salud sea justo y equitativo necesita, en primer lugar, ser eficiente en términos de costo beneficio.

Se requiere establecer las necesidades reales de la población, éticas y morales así como sus prioridades, y limitaciones en la prestación de servicios.

OPS (2011,) Define que la calidad de la atención comprende dos dimensiones: La técnica y la interpersonal, donde el componente técnico hace referencia a la aplicación de la ciencia y la

tecnología de manera que rinda el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ello sus riesgos; el grado de calidad es, por lo tanto la medida en que la tensión prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgo y beneficio. (p.144)

1. Calidad técnica: hacer lo correcto correctamente requiere una elevada calidad de decisión, hacer lo correcto.

2. Calidad de interacción entre el equipo de salud y los pacientes y sus familiares

3. Adecuado manejo de los costos de atención.

OPS (2012) Es necesario la implementación de modelos de calidad de atención que garanticen que los enfermos reciban los tratamientos adecuados, en el momento oportuno, minimizando las posibilidades de error, en un ambiente de respeto a su dignidad y derechos, y que se garantice la justicia y la equidad.

Se debe promover a través de la educación en valores y principios, siendo la excelencia, la solidaridad y la responsabilidad profesional los valores fundamentales. (P.124-132)

La Organización Panamericana de la Salud indica que la calidad no se limita a un aspecto, sino que incluye la satisfacción del paciente, la eficiencia y los resultados clínicos.

En 1980 Donabedian describió la calidad de atención como: “aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención” (4).

El Instituto de Medicina de Estados Unidos (1990), propuso una definición de calidad que ha sido ampliamente aceptada: “Calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico”.

2.1.2 Análisis del Microentorno

La Constitución de Honduras establece que el poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Salud, ejerce la "Autoridad Sanitaria" y coordina todas las actividades públicas de los organismos centralizados y descentralizados del sector salud, mediante un "Plan Nacional de Salud" en el cual se da prioridad a los grupos más necesitados.

Los hondureños están cada vez más estresados por la crisis económica, inseguridad y la violencia a las que se encuentran expuestos; generando estrés, el cual es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Diferentes situaciones que se presentan en el país está generando un ritmo acelerado de la vida cotidiana produciendo situaciones estresantes que conllevan a un deterioro de la salud.

Gilma Paola Hernández afirma que: "La falta de empleo, trabajos mal remunerados y problemas económicos, índices de inseguridad en Honduras, son algunos de los factores que producen mayor estrés y contribuyen a deteriorar la salud mental de la población adulta en el país, explicó." (UNAH, 2014).

Según estadísticas del Observatorio de Mercado Laboral (OMIL) reflejan que Honduras cerró el 2013 con una tasa de desempleo abierta de 3.9%, lo que significa que más de 141 mil personas no tienen empleo y más de 1.5 millones de personas tiene problemas vinculados con este tema. Por otra parte, el Observatorio de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), reportó una tasa de 79 homicidios por cada 100 mil habitantes y Honduras fue situada entre los países más violentos de América Latina.

En el adulto se presenta mayor carga generada por los problemas económicos, la carga emocional de la familia y por no encontrar un trabajo, en Honduras se encuentra que hay poca salud mental, y el estrés es difícil manejarlo. (UNAH, 2014)

Estudios realizados sobre estrés en Honduras encontraron una serie de manifestaciones por

orden de importancia: Infecciones respiratorias, problemas músculo esqueléticos, hipertensión arterial, alergias, enfermedades gastrointestinales, entre otras; siendo la población más afectada los mayores de 40 años. (UNAH, 2006)

Se evidencia que los niveles de estrés afectan más del 80% de los hondureños y se encuentran “a flor de piel” en niños, jóvenes, adultos empleados, así como los desempleados; producto de un ambiente negativo y la falta de condiciones apropiadas de vida. (HRN, 2014).

Se suma a todo ello: la violencia en el hogar, la falta de oportunidades de trabajo, la inseguridad en el transporte público, en el barrio o colonia donde se vive, la presión para cubrir los compromisos económicos, la infidelidad matrimonial, y hasta un “jefe iracundo” en la oficina, alterando la manera de sentir y pensar en una persona e incrementando o provocando estrés.

Al relacionar la calidad de atención en salud con el estrés, en Honduras la población no acude a los centros de atención de primer nivel, sino que acude a los Hospitales Nacionales que son de referencia, provocando congestiónamiento y baja calidad de atención recibida; ya que el personal de salud que se encuentra no logra atender a la demanda que acude al Hospital, lo que genera más presión en el personal de salud y por ende son propensos a generar estrés. .

El artículo primero de la Constitución de la República de Honduras (CR) manifiesta que Honduras es un Estado de Derecho, soberano, constituido como República libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social.

La seguridad social consiste, en la protección de los individuos frente a los diferentes estados de necesidad, asegurándoles condiciones dignas y justas de subsistencia.

En relación a la calidad de la atención en la seguridad social el IHSS estableció mecanismos

de control para garantizar la calidad de la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua de acuerdo a los estándares aceptados en la práctica profesional para garantizar la atención a toda la población como Derecho.

2.1.3 Análisis Interno

El modelo de gestión que se aplica en el Hospital Escuela Universitario (HEU) es la descentralización, durante más de veinte años. Honduras ha venido adoptando diferentes estrategias para garantizar el acceso a servicios de salud a la población. Las estrategias se han orientado básicamente a extender la cobertura, perfeccionar la conducción y gerencia, optimizar la programación local, establecer sistemas locales de salud y mejorar el acceso y la calidad de los servicios.

Se han presentado muchas propuestas para disminuir el centralismo e ineficiencia en la atención en salud, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y fomentar la autogestión de los equipos clínicos, esencial para la toma de decisiones como un proceso continuo, para lograr autogobierno y la capacidad de desarrollar la interdependencia.

Como un instrumento eficaz en el enfrentamiento de la complejidad para el aumento del impacto en los establecimientos, de mayor complejidad, como el HEU se adquiere gradual y progresivamente una serie de competencias para establecer una cultura del servicio a los usuarios basada en la excelencia del servicio con equidad a la población demandante.

El HEU es el único Hospital en Honduras que cuenta con servicio de emergencia en todas las especialidades para adultos y niños, con cobertura las 24 horas del día, 365 días al año. Cuenta con tecnología de punta, personal especializado, y entrenado para identificar la problemática de salud; procura brindar una atención de calidad de acuerdo a las posibilidades para posicionar al hospital como una respuesta única, esperando que la atención a los pacientes se brinde de manera

equitativa, con calidez, calidad y que el paciente se sienta satisfecho con la atención ofertada.

En el 2012 el presidente Porfirio Lobo decide transferir la administración del Hospital Escuela a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH). En 2012 la UNAH inicia un proceso de reingeniería en el Hospital Escuela dirigida por el decano de la Facultad de Medicina, Marco Tulio Medina, la rectora Julieta Castellanos, y Elsa Palou, directora de Postgrado en Medicina, auxiliados de las facultades de Economía y de Química y Farmacia, con nuevas tendencias de atención en salud con una administración eficiente y transparente.

El Hospital Escuela Universitario actualmente está compuesto por dos bloques:

- Bloque Médico Quirúrgico para la atención a las pacientes adultas en las diferentes especialidades
- Bloque Materno Infantil para la atención a problemas de salud propias de la mujer, embarazadas y los pacientes pediátricos en sus diferentes especialidades.

El HEU, cuenta actualmente con 963 camas censables y 203 no censables, para 48 salas de Hospitalización con 6 especialidades básicas y 55 sub-especialidades.

El complejo del Hospital Escuela Universitario es el único Hospital Nacional en Tegucigalpa que ofrece Servicios de Emergencia con cobertura las 24 horas, durante los 365 días del año ininterrumpidamente.

Cuenta con tres Clínicas Periféricas de Emergencia que proveen servicio de llamadas (CLIPER) las cuales están ubicadas en:

- Clínica Periférica de Emergencia “El Hato de En-medio”; salida Oriente de la ciudad de Tegucigalpa.

- Clínica Periférica de Emergencia “Las Crucitas”; zona Norte Comayagüela.
- Clínica Periférica de Emergencia “El Sitio”, salida al Municipio de Valle de Ángeles.

Tabla 3. Capacidad Instalada Hospital Escuela Universitario

Numero de Camas	Bloque Médico Quirúrgico	Bloque Materno Infantil	Total
Camas Censables	478	485	963
Camas No Censables	51	152	203
Total Número de camas	529	610	1,139
Numero de Salas	25	23	48
Numero de Especialidades	4	2	6
Numero de Sub-Especialidades	19	23	42

Fuente: Plan Estratégico Institucional – HEU- 2014-2018

El servicio de Pediatría presta servicios de atención en salud ambulatoria y hospitalaria a la población pediátrica de cero (0) a diez ocho años (18), cuenta con 16 salas de atención: Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Hemato Oncología, Consulta Externa de Oncología. Pediatría, Terapia Renal, Medicina, Nutrición, Lactantes, Ortopedia, Neurocirugía, Quemados, Cirugía, Programa Madre Canguro, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, Recién Nacidos, Banco de Leche Lactancia Materna.

Estas salas se encuentran ubicadas en el bloque del Hospital Materno Infantil del Hospital Escuela Universitario en los primeros, segundo, tercer, cuarto y quinto piso. Cuenta con 308 camas censables y 128 camas no censables. Presta servicios de atención médica y de emergencia a los

pacientes pediátricos y cuenta con 251 personas encargadas del servicio de enfermería.

Tabla 4. Distribución del talento humano según Categoría Servicio de Pediatría.

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Licenciadas en Enfermería	76	30%
Auxiliares de Enfermería	163	65%
Ayudantes de enfermería	12	5%
Total	251	100

Fuente: Datos tomados de informes estadísticos del H.E.U.

Misión de las Enfermeras del Servicio de Pediatría Hospital Escuela Universitario.

“Somos un servicio de atención especializada en enfermería con personal profesional técnico capacitado, para brindar cuidados de forma oportuna, integral y de alta calidad de acuerdo a los programas nacionales de salud para la prevención, diagnóstico y tratamiento de los pacientes menores de 18 años, basados en principios éticos y morales humanísticos, apoyamos el desarrollo científico, participamos en la formación académica de recursos humanos de enfermería y otras especialidades, incidiendo positivamente en la disminución de la morbilidad y mortalidad de la niñez Hondureña”.

Visión de las Enfermeras del Servicio de Pediatría Hospital Escuela Universitario.

“Ser un servicio que brinde atención especializada en enfermería, con personal profesional suficiente y técnico capacitado proporcional a la demanda, líder en el país en la utilización de tecnología de punta, con procesos continuos de actualización en salud e investigación científica, aplicando procesos y protocolos de atención con el fin de preservar, proteger, restaurar la salud de la niñez con calidad y calidez, ser líder en la formación de recurso humano en pre-grado, pos-

grado y especialidades de la enfermería que incida positivamente en beneficio de la población Hondureña”.

En el ambiente laboral, del servicio de pediatría del Hospital Escuela Universitario como en cualquier otro ámbito, se puede buscar constantemente la perfección de acuerdo al lema que nos identifica “Hacia la Excelencia por la Salud de todos” tratando de obtener siempre lo mejor en cada esfuerzo personal y de nuestro equipo de trabajo, mientras que cotidianamente se encuentra el personal de enfermería lidiando con problemas como la burocracia, apatía de otros empleados en cualquier nivel de la organización, recursos limitados, malos tratos, ambientes negativos o hasta agresivos, inequidades, abusos, competencia, políticas, colaboradores demasiado ambiciosos o demasiado pasivos, también los hay traicioneros e hipócritas, algunos con poca capacidad, otros que no aceptan la autoridad, algunos que no escuchan, otros que hablan demasiado, etc.

Muy a menudo se presentan quejas, frustración y desánimo en el personal de enfermería que labora en la institución y las autoridades ni siquiera se enteran de lo que sucede, ni de los efectos que ocasionan en el resto de la organización. Cada uno puede estar viviendo una situación asociada al estrés, que probablemente los mantenga en constante confrontamiento que puede mantener expuesta a cualquier tipo de riesgo, generando inestabilidad a los otros empleados y baja productividad.

Los orígenes de un comportamiento conflictivo, antisocial o cualquier “anormalidad” en el proceder y reaccionar de ciertos sujetos, son complejos y obedecen a múltiples razones. En los casos más graves, inclusive podrían ser consecuencia de dinámicas familiares difíciles o hasta experiencias de abuso de algún tipo. Cualquiera que sea el origen, muchas de estas conductas y actitudes hacia los demás difícilmente es susceptibles de cambiarse, y en todo caso, requerirían un esfuerzo importante del individuo y meses o hasta años de terapia para mostrar signos de mejora.

Ante semejante circunstancia, hay muchas cosas que servirían para dar orden y control a la administración de responsabilidades, trabajo y resultados de la organización. Solo por mencionar algunas medidas, se puede definir la estrategia de la organización claramente, partiendo de una misión, una visión y decisiones estratégicas que busquen incrementar la comunicación y eficiencia en general, y al mismo tiempo facilitando el establecimiento de un ambiente laboral transparente, atractivo, motivador, equitativo, justo y efectivo, en donde los problemas se puedan exponer abiertamente, y en donde los grupos o personas responsables puedan facilitar la solución colectiva o individual de cada uno de ellos.

2.2 Teorías de Sustento

2.2.1 Análisis de las metodologías

Para el desarrollo de la investigación, las metodologías que se usarán son aquellas que se han visto durante el proceso de enseñanza aprendizaje de la maestría:

1. Gestión de Recursos Humanos
2. Calidad de la Atención

1.- Gestión del Recurso Humano, se debe considerar el desarrollo de los recursos humanos como una prioridad para: asegurar condiciones óptimas de desempeño, garantizar la calidad de la provisión de los servicios e impulsar los cambios institucionales. Adquiriendo nuevos conocimientos, realizando nuevos instrumentos para la organización del trabajo en los servicios de salud.

(Kenneth C. Laudon, 2008) hace referencia a los procesos de negocios, la manera en que

se organizan, coordinan y orientan el trabajo para producir un producto o servicio valioso, además lo describe como un proceso de manera continua de las actividades cotidianas, su interrelación, entre el flujo de trabajo de materiales, información y conocimiento, también se refieren a las maneras particulares en que las empresas coordinan el trabajo, la información y el conocimiento, y a las formas en que la administración elige coordinar el trabajo.

Además describe como los Procesos de Negocios y Sistemas de Información, son indispensables para las empresas y el hospital Escuela es una macro empresa que ofrece servicios de salud, es por ello su importancia de manejar la información de manera distinta, eficiente, personalizada acerca de sus proveedores, clientes, empleados, facturas y pagos y, por supuesto, sus productos y servicios, para mantenerse competitivo.

Describe la importancia de los sistemas de información de recursos humanos como estos apoyan actividades, identifican a los empleados potenciales, llevar registros completos de los empleados existentes y crear programas para desarrollar las aptitudes y habilidades de los empleados, como se debe organizar las actividades laborales, como y donde se utiliza esta información para operar de manera eficiente y mejorar el desempeño general garantizar una atención de calidad a los pacientes.

La literatura enuncia la importancia que brinda a la alta gerencia a los sistemas de recursos humanos, como una forma de atraer, desarrollar y mantener la fuerza de trabajo de la empresa, ayuda a identificar los requerimientos como: habilidades, nivel educativo, tipos de puestos, número de puestos y costo) para cumplir los planes de negocios.

La Gerencia intermedia utiliza sistemas de recursos humanos para supervisar y analizar el reclutamiento, colocación y remuneración de los empleados.

Tabla 5. Sistemas de Información de Recursos Humanos

SISTEMA	DESCRIPCIÓN	GRUPOS A QUE SIRVE
Capacitación y desarrollo	Da seguimiento a las evaluaciones de la capacitación, habilidades y desempeño de los empleados	Gerencia de operaciones
Análisis de remuneraciones	Supervisa el rango y distribución de sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	Gerencia intermedia
Planeación de recursos humanos	Planifica las necesidades de mano de obra a largo plazo de la organización	Alta dirección

Fuente: Sistemas de Información Gerencial (p.51)

2.- *Calidad de la Atención*: propuesta por Avedis Donabedian en 1980 que ha llegado a ser clásica y formulada de la siguiente manera “calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar al proceso en todas sus partes”.

En 1989, la Organización Internacional de Normalización (ISO) definió que la “calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumple los objetivos para lo que fue creado” esta definición trasmite que la calidad de la asistencia puede medirse.

Avedis Donabedian tiene un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado, los mismos que sirven para mejorar el desempeño del hospital.

1. Estructura, o las condiciones físicas e institucionales adecuadas en las que se puede mejorar la calidad.
2. Proceso, o las acciones que constituyen la prestación de buena atención médica.

3. Resultado, o lo que se logra con el paciente.

Flujograma 2. Esquema Modelo de Calidad



Fuente: Según Avedis Donabedian 1966

La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipo y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, métodos para la evaluación de colegas y métodos de reembolsos).

La gestión por procesos implica reordenar los flujos de trabajo de forma que aporten valor añadido dirigido a aumentar la satisfacción del cliente y a facilitar las tareas de los profesionales.

La gestión por procesos se conforma como una herramienta encaminada a conseguir los objetivos de calidad total es decir, procura asegurar de forma rápida, ágil y sencilla el abordaje de los problemas de salud desde una visión centrada en el paciente, en las personas que prestan los servicios, y en el proceso asistencial en sí mismo.

La gestión por procesos se centra, en una serie de elementos fundamentales, como son: enfoque centrado en el usuario, implicación de los profesionales, sustento en la mejor práctica clínica a través de guías de práctica y desarrollo de guías clínicas, desarrollo de un sistema de

información integrado.

Resultado, comprende los efectos de la atención para el estado de salud de los pacientes y poblaciones.

2.2.2 Análisis crítico de las metodologías

Las metodologías del recurso humano y atención de calidad son herramientas encaminadas a conseguir los objetivos del estudio, para asegurar de forma rápida, ágil y sencilla el abordaje de los problemas de salud desde una visión centrada en el paciente, y en las personas que prestan los servicios, y en el proceso asistencial en sí mismo.

A lo largo del siglo XXI el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral.

El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran., entre los estresores más importantes que aparecen en la organización y nos afectan a todos son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol, ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo.
- Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, puede estresar de forma importante.
- También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse

observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

La Gestión del Recurso Humano, establece una relación entre la gestión de recursos humanos y tecnología de la información, que permite a las empresas automatizar muchos aspectos de la gestión de los recursos humanos, con la doble ventaja de reducir la carga de trabajo, y aumentar la eficiencia de procesos de los recursos humanos, procurando asegurar las condiciones óptimas de desempeño del personal de Enfermería que labora en el servicio de pediatría de H.E.U. para, garantizar que la atención que se ofrezca sea eficiente y eficaz, de acuerdo a las necesidades de los pacientes.

Implementando un sistema HRMS Es un sistema de gestión de la información de los recursos humanos, en este sistema, un empleado puede solicitar permiso, prestar o enviar sus informes, solicitudes o quejas. Pueden recibir memorándum en línea desde su oficina para facilitar y eficientar y definir las formas, de trabajo en equipo ya basándose en la coordinación, comunicación y liderazgo en búsqueda de alianzas estratégicas, para poder brindar servicios con eficiencia, excelencia, seguridad y humanismo; logrando alcanzar la visión, misión y objetivos estratégicos propuestos por la organización.

Para las organizaciones el estrés laboral suele ser un auténtico problema, generando, pérdidas en el trabajo, malas relaciones inter personales, con los jefes y con los compañeros, ausentismo por incapacidad, negligencia en el desempeño, maltrato a los pacientes etc.

Es por eso que el estudio generara una herramienta para ayudar a la organización a sacar el máximo provecho de sus recursos humanos, y así contribuir a minimizar los altos costos

personales y sociales generados por el estrés laboral.

Es por eso que las organizaciones internacionales como la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Cuando relacionamos calidad de atención es necesario que se garantice, que los enfermos reciban los tratamientos adecuados, en el momento oportuno, minimizando las posibilidades de error, en un ambiente de respeto a su dignidad y derechos, con justicia y la equidad.

Como ofertores de la atención en salud debemos garantizar los individuos y la población excelencia individual de la atención que este recibe, que la enfermera aplique El método científico que garantiza que la enfermera determine a partir del diagnóstico que se realiza, un accionar independiente que al conjugarlo con el cumplimiento de indicaciones médicas brinden una atención integrada para satisfacer las necesidades del paciente, poniendo de manifiesto derechos, deberes y obligaciones del profesional, ante sus pacientes, colegas y sociedad en general.

2.3 Conceptualización

Estrés: Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazantes o de demanda incrementada.

Factores Estresores: son todas aquellas situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, capaces de generar alteraciones físicas, emocionales y sociales generadas por el desajuste entre la persona y el puesto de trabajo.

Factores de Motivación: Son todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia unos objetivos.

Factores Intrínsecos: es la tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades y de esa forma lograr metas propuestas por sí mismo, por medio de estos factores se obtienen resultados satisfactorios.

Factores Extrínsecos: son aquellos que se necesita recompensas para realizar una actividad determinada, y vienen de la incentivación externa como ser el dinero, el tiempo, viajes cenas, bienes materiales.

Enfermera.: persona que tiene por oficio asistir o atender enfermos, heridos, o lesionados bajo las prescripciones de un médico.

Calidad de Atención: es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Pacientes: Se designa a un individuo que es examinado medicamente o se le administra un medicamento, que está sometida a cuidados profesionales.

Servicio de Pediatría. Es el servicio donde se especializa en cuidar la salud y atender las enfermedades, de los pacientes pediátricos desde o días hasta 18 años bajo el cuidado del personal especializado para brindar un cuidado con calidad y calidez.

HEU: Hospital Escuela Universitario es el principal centro de asistencia hospitalario de Honduras, donde ofrece atención a pacientes críticos de emergencia y de referencia nacional.

OMS: Sigla de la Organización Mundial de la Salud, Entidad de la Organización de las naciones unidas que se encarga de la gestión de políticas sanitarias a escala global, creada por iniciativa del consejo económico de la ONU.

2.4 Marco Legal

El trabajo de investigación que se realizó sobre “*Factores Estresores del Personal de*

Enfermería y su Incidencia en la Calidad de la Atención que se ofrece a los Pacientes del Servicio de Pediatría” se sustenta en un marco legal, comprendido en un Plan Nacional de Salud 2021 y la Política de Salud 2006 – 2010, estos instrumentos constituyen respuestas a los compromisos del país adquiridos mediante la estrategia para la reducción de la pobreza y la declaración del milenio.

En el Plan Nacional de Salud 2021 se especifica que la salud es un bien público y ello justifica la intervención pública en el sector de la salud. Este plan sostiene que el sistema de salud requiere seguir avanzando en un modelo organizacional y funcional capaz de promover e incentivar la eficiencia y la mejora de la calidad de los servicios y que dicho modelo descansa en la separación de las funciones de rectoría, de financiamiento, de aseguramiento y de provisión de servicios.

En el campo de los Recursos Humanos se cuenta con el Plan Nacional de Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud 2007 - 2015 elaborado en el marco del “Llamado a la Acción de Toronto” y “Las Metas Regionales” con la visión de planificar en el marco de la década de Recursos Humanos para la salud, donde todos los procesos se comprendan bajo contexto de la Política Nacional de Recursos Humanos en Salud.

En tal sentido las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrentan situaciones estresantes (condiciones de iluminación inadecuadas en el servicio, existencia de ruidos, ambientes contaminados, falta o exceso de control en las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, altos índices de violencia a los que está expuesto, falta de comunicación con los hijos y la pareja que pueden ser perjudiciales para su salud y que determinan la aparición del síndrome del “estrés laboral”

(La Asociación Médica Mundial, 2013) define lo siguiente:

En relación a Bioética o Ética de la investigación en seres humanos establece lo que es correcto o no, comprometiendo distintos valores, en los estudios médicos y conductuales concernientes al desarrollo y experimentación en seres humanos, por ende en la siguiente investigación realizado en el personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría del Hospital Escuela Universitario, cumple como estudio sistemático de las conductas humanas en el área de las ciencias de la vida y la atención de la salud, se examinen a la luz de principios y valores morales.

Por lo tanto la presente investigación nos orienta en este proceso a determinar las diferentes conductas del personal de enfermería, sus principios éticos y su desarrollo en la calidad de atención. Los criterios de investigación según HELSINKI han sido promulgados por la Asociación Médica como un cuerpo de principios éticos que deben guiar a la comunidad médica y otras personas que se dedican a la experimentación con seres humanos, los principios están basados en: El respeto por el individuo y su derecho a tomar decisiones: este principio aplica a esta investigación ya que previo al llenado de la encuesta el personal leía y autorizaba el consentimiento informado que se elaboró previo al llenado del formulario de encuesta; tomando su propia decisión en participar y colaborar de manera voluntaria en el llenado de la misma.

Por tal motivo en la investigación a través de los resultados obtenidos en la encuesta se analizó la información, y se creó un plan de capacitación orientado a disminuir el estrés en el personal de enfermería a través de prácticas saludables que conlleven a un mejor estilo de vida y disminuyan los factores estresores identificados, para ofrecer una calidad de atención al paciente.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Congruencia Metodológica

La complejidad del trabajo que realiza el personal de enfermería, la gran responsabilidad que desempeña al estar en contacto con las personas cuando están más vulnerables (enfermos), experimentando sentimientos positivos o negativos de los pacientes, la sobrecarga de trabajo, la escases de personal en algunas situaciones de urgencia, pueden generar un alto grado de estrés en el personal.

El propósito del presente estudio, es identificar los factores estresores y la percepción del personal de enfermería respecto al grado de estrés al cual está sometida diariamente en su campo de trabajo y de esta manera poder definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el desempeño profesional, el cual afecta directamente el desarrollo de la organización hospitalaria y a la vez potenciar todos aquellos aspectos favorables que mejoren los procesos y el trabajo en equipo y en consecuencia mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario.

3.1.1 Matriz Metodológica

Tabla 6. Matriz Metodológica

Variable	Definición	Indicador	Ítems	Categoría	Escala
Variable Independiente Factores estresores.	Es el conjunto de elementos que inciden en forma tanto de causas como de condiciones sobre el trabajador provocando una respuesta indicadora o no de la presencia de estrés que asume diferentes dimensiones de expresión.	Porcentaje	Desgaste Profesional	Nunca	0
			¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	Algunas veces	2
				Siempre	5
		Porcentaje	¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?	Nunca	0
				Algunas veces	2
		Siempre	5		
		Porcentaje	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	Nunca	0
				Algunas veces	2
				Siempre	5
		Porcentaje	¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?	Nunca	0
				Algunas veces	2
				Siempre	5
		Porcentaje	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	Nunca	0
				Algunas veces	2
				Siempre	5

		Porcentaje	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?	Nunca Algunas veces Siempre	0 2 5
		Porcentaje	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	Nunca Algunas veces Siempre	0 2 5
		Porcentaje	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?	Nunca Algunas veces Siempre	0 2 5
		Porcentaje	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	Nunca Algunas veces Siempre	0 2 5
		Porcentaje	Ambiente físico del área de trabajo	-El ruido generado por diferentes factores -La vibración frecuente. -La mala iluminación. -Cambios de temperatura. -El ambiente de humedad	Nominal Nominal

		Porcentaje	Situaciones que le generan estrés.	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar varios turno de trabajo (A, B, C,) -Sobrecarga de trabajo -Exposición a riesgos (violencia). Del propio cuerpo -Conflictos con sus compañeros o jefes -Siente que esta sobrecargada de trabajo. -Considera que hay inseguridad laboral -Cuando se encuentra indispuesta o tiene dolor. -Cuando tiene hambre. -Cuando tiene sed. -Cuando tiene sueño 	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>
Variable dependiente	Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para lo que fue creado.	Ordinal	¿Cumple con las medidas de Bioseguridad al atender al paciente?	<p>Sí</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>
Calidad de atención			¿Durante todos los turnos Ud. esta atenta al llamado del paciente?	<p>Sí</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>

Calidad de Atención: es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	¿Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado?	Sí	1
		No	0
	¿Administra los Medicamentos en el tiempo correcto?	Sí	1
		No	0
	¿Cuenta con el personal necesario para cumplir con la demanda de los pacientes?	Sí	1
		No	0
	¿Maneja los protocolos de prevención de infecciones?	Sí	1
	No	0	
¿Realiza la higiene de manos antes de realizar cualquier procedimiento?	Sí	1	
	No	0	
¿Limpia el área del catéter antes de aplicar medicamentos?	Sí	1	
	No	0	

			¿Verifica el nombre del paciente antes de realizar cualquier procedimiento?	Sí	1
				No	0
			¿Informa al paciente sobre el procedimiento a realizar?	Sí	1
				No	0

3.1.2 Definición Operacional de las Variables

Variable Independiente, son los *Factores Estresores* que afectan al personal de enfermería, los cuales se relacionan directamente a la naturaleza del trabajo, por ser responsables del cuidado directo del paciente. Dentro de los factores estresores podemos mencionar: ruidos, iluminación, espacios físicos, relaciones personales, sobrecarga laboral, entre otros..

Variable Dependiente: se tomará como variable dependiente la *Calidad de Atención*, de acuerdo al desempeño técnico, para que se adapte al cumplimiento de las normas de calidad y que se cumpla con eficacia y eficiencia la atención, Manteniendo adecuadas relaciones interpersonales, a través de una comunicación eficaz, logrando la confianza y respeto en el ambiente laboral.

3.1.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 7. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Indicador	Ítems	Categoría	Escala
----------	------------	-----------	-------	-----------	--------

Variable Independiente Factores estresores.	Es el conjunto de elementos que inciden en forma tanto de causas como de condiciones sobre el trabajador provocando una respuesta indicadora o no de la presencia de estrés que asume diferentes dimensiones de expresión.	Porcentaje	Desgaste Profesional	-Nunca	0	
				-Algunas veces	2	
					-Siempre	5
		Porcentaje	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?			
			¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?	-Nunca	0	
				-Algunas veces	2	
				-Siempre	5	
		Porcentaje	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	-Nunca	0	
				-Algunas veces	2	
				-Siempre	5	
Porcentaje	¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?	-Nunca	0			
		-Algunas veces	2			
		-Siempre	5			
Porcentaje	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	-Nunca	0			
		-Algunas veces	2			
		-Siempre	5			
Porcentaje	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?	-Nunca	0			
		-Algunas veces	2			
		-Siempre	5			
Porcentaje	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	-Nunca	0			
		-Algunas veces	2			
		-Siempre	5			
	¿Siento que estoy	-Nunca	0			

			demasiado tiempo en mi trabajo?	-Algunas veces	2
				-Siempre	5
		Porcentaje	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	-Nunca	0
				-Algunas veces	2
				-Siempre	5
			Ambiente físico de su área de trabajo	El ruido generado por diferentes factores -La vibración frecuente. -La mala iluminación. -Cambios de temperatura. -El ambiente de humedad.	Nominal
			Situaciones que le generan estrés.	Realizar varios turno de trabajo (A,B,C,) -Sobrecarga de trabajo -Exposición a riesgos (violencia).	Nominal
				Del propio cuerpo	

				<ul style="list-style-type: none"> -Conflictos con sus compañeros o jefes -Siente que esta sobrecargada de trabajo. -Considera que hay inseguridad laboral -Cuando se encuentra indispuesta o tiene dolor. -Cuando tiene hambre. -Cuando tiene sed. -Cuando tiene sueño 	Nominal
			¿Cumple con las medidas de Bioseguridad al atender al paciente?	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>
			¿Durante todos los turnos Ud. esta atenta al llamado del paciente?	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>
			¿Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado?	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>
			¿Administra los Medicamentos en el tiempo correcto?	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>
	Calidad es el grado en que las característica		¿Cuenta con el personal necesario para cumplir con la	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>1</p> <p>0</p>

s de un producto o servicio cumplen los objetivos para lo que fue creado. Calidad de Atención: es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	demanda de los pacientes?		
	¿Maneja los protocolos de prevención de infecciones?	Si No	1 0
	¿Realiza la higiene de manos antes de realizar cualquier procedimiento?	Si No	1 0
	¿Limpia el área del catéter antes de aplicar medicamentos?	Si No	1 0
	¿Verifica el nombre del paciente antes de realizar cualquier procedimiento?	Si No	1 0
	¿Informa al paciente sobre el procedimiento a realizar?	Si No	1 0

3.1.4 Hipótesis

Las enfermeras(o) del Servicio de pediatría, del H.E.U padecen estrés laboral, por estar sometidos continuamente a múltiples factores estresores, incidiendo negativamente en la calidad de atención que se brinda a los pacientes pediátricos.

3.2. Enfoque y Métodos

3.2.1 Enfoque

La investigación se desarrolló con un enfoque de la metodología cualitativa porque se derivan una serie de técnicas e instrumentos utilizados para obtener los datos con preguntas

cerradas que limitan al entrevistado a responder, utilizando para el análisis descriptivo, frecuencias y porcentajes, ya que se está midiendo los factores estresores que inciden en la calidad, por el evento del desgaste del personal de la enfermería en un periodo de tiempo.

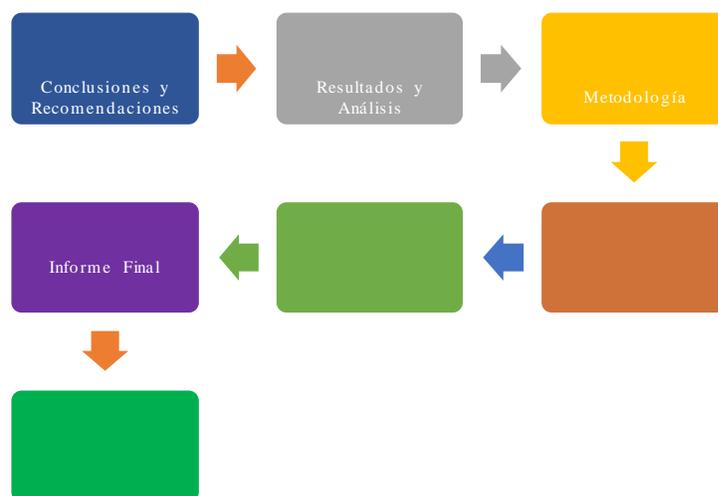
3.2.2 Método de Investigación

Se realizó a través del método deductivo porque se parte de una idea general que son aceptadas como satisfactorias y a partir de allí se deducen una serie de suposiciones o hipótesis que luego se contrastan con los datos concretos de la realidad, o sea partiendo de lo general a lo específico, que no es más que la aplicación de una regla a un caso para establecer un resultado,

3.3. Diseño de la Investigación

No experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, si no que se observan las situaciones ya existentes. Descriptivo transversal porque representa el panorama general sobre las variables a estudiar en un tiempo determinado. Con nuestro estudio se quiere tener una visión general de los factores estresores del personal de enfermería y cómo estos inciden en la calidad de atención en un tiempo determinado.

Flujograma 3. Diseño de Investigación



3.3.1 Población

El universo de la siguiente investigación corresponde al total de enfermeras que laboran en el servicio de pediatría del Bloque Materno infantil del Hospital Escuela Universitario, siendo la población total de 251 personas.

Criterios de inclusión:

- Personal de Enfermería permanentes (Licenciadas y auxiliares de Enfermería) que laboren en el área de hospitalización del servicio de Pediatría.
- Personal de Enfermería permanentes que al momento de la aplicación del instrumento se encuentren trabajando y que firme el consentimiento informado para poder participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería de contrato (enfermeras, auxiliares y ayudantes de enfermería).
- Personal de enfermería que al momento de aplicar el instrumento se encuentre de vacaciones, incapacidad o permisos.
- Personal de enfermería que se niega a participar en el estudio o que no firme el consentimiento informado.

3.3.2 Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia, que cumplan con los criterios de inclusión dirigida al personal de enfermería que aceptó voluntariamente participar en el estudio y que al momento de aplicar el instrumento se encontraba laborando dentro de su horario de trabajo.

(PSYMA GROUP AG, 2015) Describe como realizar el cálculo de las muestras globales,

de acuerdo al esquema de Murray y Larry (2005) quien describe que el tamaño muestral dependerá de decisiones estadísticas y no estadísticas para eso necesitamos determinar varias cosas:

- **Tamaño de la población:** Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares.
- **Margen de error (intervalo de confianza):** es una estadística que expresa la cantidad de error de muestreo aleatorio en los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.
- **Nivel de confianza:** Son intervalos aleatorios que se usan para acotar un valor con una determinada probabilidad alta. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 95% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 95% de las veces.
- **La desviación estándar.** Es un índice numérico de la dispersión de un conjunto de datos (o población). Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.

Tabla 8. Esquema para Calcular Muestras

Dónde:

Factores de cálculo de la muestra.

N= significa Tamaño de la población.	N	251
K= Significa el nivel de confianza y es una constante.	K	1.96
E= Margen de error aceptable.	E	5%
P =Probabilidad del error	P	0.5
Q =La muestra	q	0.5
	Nuestra muestra de estudio =152	

Fuente: Esquema de Murray y Larry (2005)

3.3.3 Unidad de análisis

Para el presente estudio se consideró como unidad de análisis al personal auxiliar y profesional de enfermería que laboren en el área de hospitalización del servicio de Pediatría del HEU.

3.3.4 Unidad de Respuesta

Los resultados de la investigación son expresados en el número y porcentaje de personal de enfermería que presenta factores estresores y cómo estos afectan en la calidad de atención.

3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados

3.4.1 Técnicas

Para recolectar los datos del estudio se realizó una encuesta anónima con preguntas mixtas (abiertas y cerradas) de fácil comprensión, adaptada al personal de enfermería, dirigidas al total de la muestra del estudio (152 personas).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento es un cuestionario confiable que se divide en cuatro partes:

1. La Primera: son los variables socio-laborales, que incluyen los datos generales del entrevistado.

2. La Segunda: mide el desgaste profesional y fue tomado del Cuestionario Maslach Burnout, se consideraron dos aspectos de medición del síndrome: Cansancio emocional el cual valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, y realización personal evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Con respecto a las puntuaciones, al mismo se le realizó algunas modificaciones, para adaptarlo al estudio. Se consideran bajas las que estaban por debajo de 18 (personas que están estables emocionalmente) y alta arriba de 45, puntuación que permite diagnosticar el trastorno, e induce a buscar ayuda profesional.

- Subescalas de agotamiento emocional: Consta de 6 preguntas y valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 45
- Subescala de realización personal: Se compone de 3 ítems y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 18.
- La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 5, 8, 9 y Realización personal: 4, 6,7, la escala se mide según Rangos.

3. La Tercera parte: mide la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, con un cuestionario de preguntas cerradas consta de diez Items con opciones de respuestas dicotómicas (si o no)

4. La Cuarta parte: mide los factores estresores al que está expuesto el personal de enfermería y consta de cinco Items con preguntas abiertas y cerradas, con opciones de múltiple selección para ayudar a enriquecer el estudio.

3.4.3 Procedimiento

El Instrumento fue elaborado y revisado por expertos en la materia para constatar el

vocabulario y la redacción de los ítems, luego de incorporar las observaciones se aplicó una prueba piloto se realizó en el servicio de Ginecobstetricia a una muestra reducida de la población, posteriormente se realizaron las correcciones respectivas, y esto demostró que el instrumento es confiable.

Posteriormente se entregó el cuestionario a todo el personal de enfermería que labora en el área de hospitalización en el servicio de pediatría del Bloque Materno Infantil de Hospital Escuela Universitario, el mismo que acepto libre y voluntariamente participar en el estudio. Para aplicación del instrumento se tomó en consideracion los diferentes turnos (A, B, C).

El análisis estadístico se realizó a través del software IBM - SPSS Statistics Base, con este programa, se depuraron datos estadísticos y para la presentación de datos cualitativos o cuantitativos del estudio se analizaron los porcentajes obtenidos, se utilizaron tablas, gráficos de barras y circulares tipo pastel de gran utilidad.

3.5. Fuentes de Información

3.5.1 Fuentes primarias: resultados de la encuesta realizada en el estudio.

3.5.2 Fuentes Secundarias: Dentro de los datos secundarios se encuentran las fuentes bibliográficas y artículos relacionados con el tema de estudio.

3.6 Limitantes del estudio

Entre las limitantes del estudio tenemos el tiempo, al inicio de la investigación hubo limitación al acceso de la información por no tener autorizado el permiso, la poca disponibilidad del personal permanente ya que algunas se encontraban de licencias y permisos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del

instrumento de investigación.

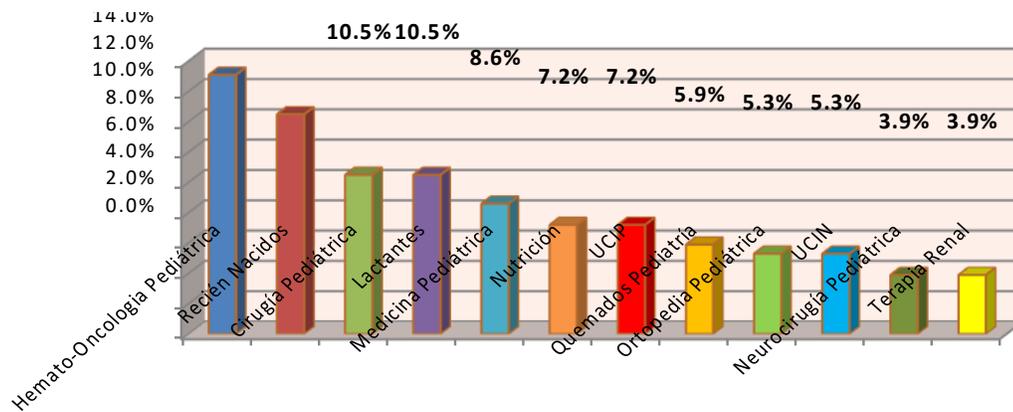
4.1. Resultados y análisis de la encuesta

El número de encuestas aplicadas fue de 152, cumpliendo de esta manera con la muestra previamente definida.

4.1.1 Variables Socio-laborales.

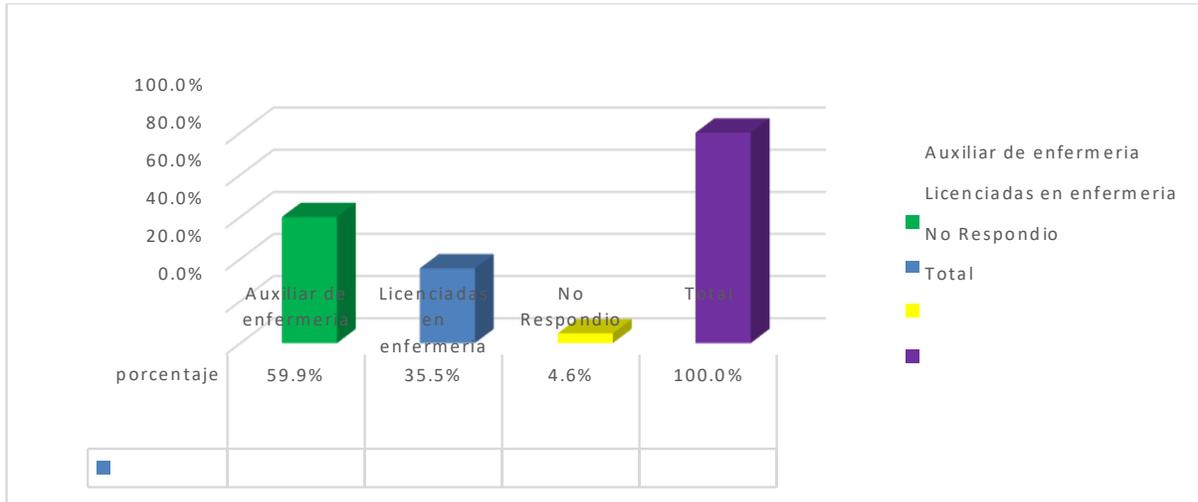
La presente ilustración describe el lugar de aplicación de las encuestas y se observa que el mayor número de personal de enfermería se encontró en la sala de Hemato-oncología con 17% (n=26), seguido por la sala de recién nacidos con 14% (n=22) y la sala que menos participación tuvo fue la de terapia renal (n=6) y neurocirugía con (n=6) con 3.9% cada una.

Grafico 1. Salas de aplicación de encuesta



En las encuestas se observa que el mayor número de persona que participó en el estudio son auxiliares de enfermería 59.8%, seguido por licenciadas en enfermería 35.5% y un 4.6% no respondió a la pregunta.

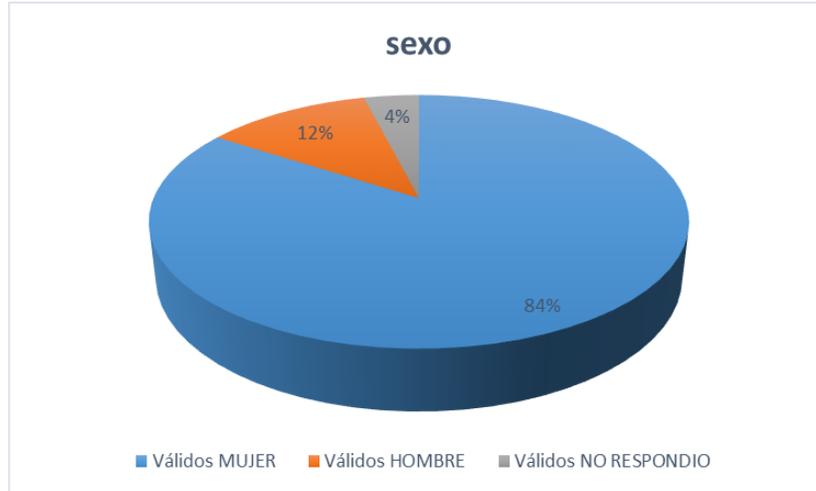
Gráfico 2. Personal de Enfermeria



Del total del Universo (n=251) del personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría, 93 % son mujeres y 7% son hombres. En comparación con la muestra de estudio (n=152) se tomo en cosideracion al total de los hombres (7%, n=18), y al 51% de las mujeres.

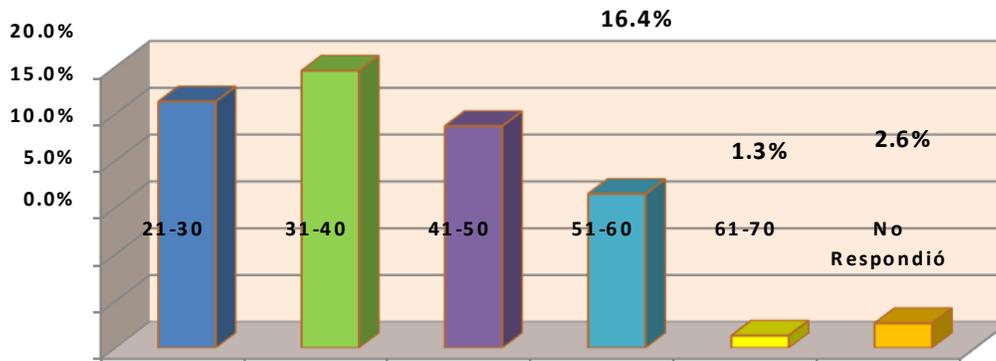
En relación a los que respondieron la encuesta se encontró que 84.87% (n=129) son mujeres y la que ocupan la mayor posición del personal de enfermería y un 12 % del personal son hombres (n=18) y 4 % (n=6) personas no respondieron la pregunta.

Gráfico 3. Sexo del Personal del Servicio de Pediatría



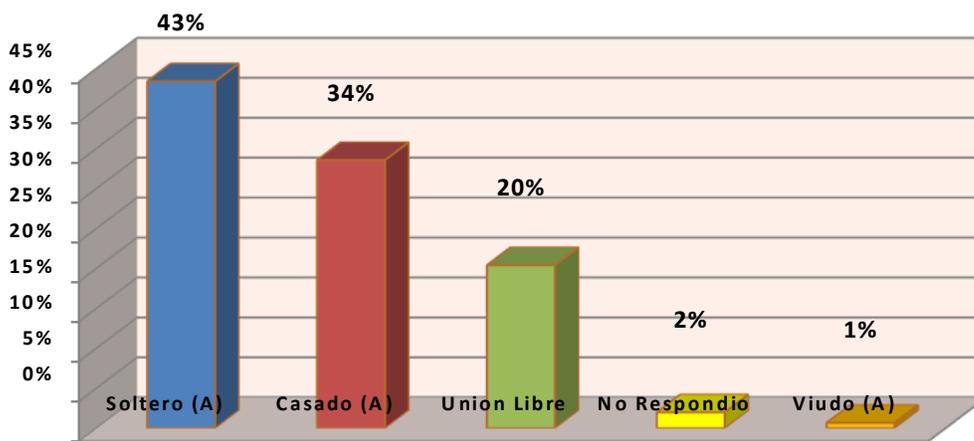
El presente gráfico representa los rangos de edad, y los resultados de la investigación reflejan que el 55,9% de las personas entrevistadas se encuentran entre los rangos de 21 a 40 años, población económicamente activa; seguida por el rango entre 41 a 60 años 41,4% y solo el 1,3% se encuentra en la edad pendiente de retiro, en el rango de 61-70 años.

Gráfico 4. Edad Promedio del Personal de Enfermería.



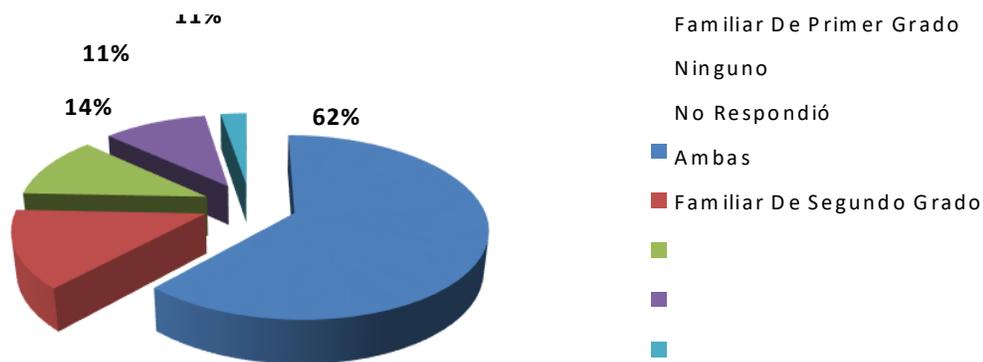
Con respecto al estado civil del personal de enfermería, del 100% de los encuestados, 43.4% (n=66) son solteras, 34% (n=51) casadas y 20% (n=31) unión libre.

Gráfico 5. Estado civil del Personal de Enfermería



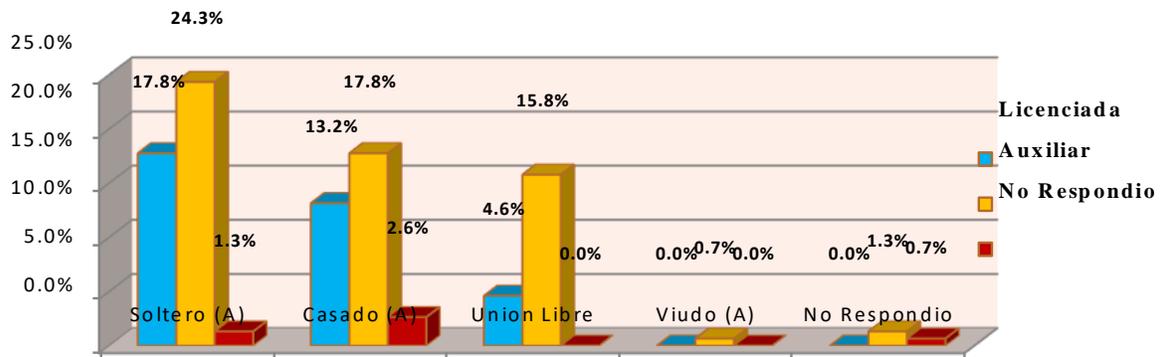
En el presente gráfico se puede observar que familiares conviven en el domicilio del personal de Enfermería, describiendo que el 76% (n=114) de las personas encuestadas viven con un familiar y solo un 13.8% (n=21) no conviven con familiares.

Gráfico 6. Familiares conviviendo en el domicilio



En referencia al estado civil, del total de entrevistadas, el 35.5% son licenciadas en enfermería, de estas el 17.8% son solteras, 13.2% son casadas, y 4.6% están en unión libre. En relación al personal auxiliar de enfermería que equivale al 59.9%, el 24.3% son solteras, el 17.6% están casadas, el 15.8 en unión libre.

Gráfico 7. Estado Civil por Categoría



Se observa que el 74.3% del personal de enfermería encuestado respondió que no labora en otro lugar, de estas el 44.7% son Auxiliares de enfermería el 26.3% son licenciadas, y de las que respondió que sí tienen otro trabajo, equivale al 21.7%, de estas 11.8% son Auxiliares de enfermería el 8.6% son licenciadas, y el 4% del total de las encuestadas no respondieron.

Tabla 9. Personal de enfermería vs Tiene otro trabajo

Categoría	TIENE OTRO TRABAJO			Total
	No respondio	SI	NO	
Licenciadas	.7%	8.6%	26.3%	35.5%
Auxiliares de enfermería	3.3%	11.8%	44.7%	59.9%
No respondio	0.0%	1.3%	3.3%	4.6%
Total	3.9%	21.7%	74.3%	100.0%

Al realizar el análisis del personal de enfermería, estado civil y si tiene otro trabajo o no, se observó que: el 35.5% (n=54) son licenciadas, del 100% de estas, el 24.1% tienen otro trabajo (6 solteras y 7 casadas) y 74.2% no tiene otro trabajo (19 solteras y 14 casadas).

En el personal auxiliar en enfermería que equivale al 50.86% (n=91), del 100% las que respondieron que sí tienen otro trabajo corresponden al 19.8%: 8.8% (n=8) son solteras, 3.3%, (n=3) son casadas, 6.6% (n=6) están en unión libre. El 68% respondió que No, de estas el 29.7% (n=27) son solteras, el 24.2 % (n=22) son casadas, 19,8% (n=18) en unión libre y el 1.1% (n=1) viudo(a).

Tabla 10. Personal de enfermería vs Estado civil vs otro trabajo

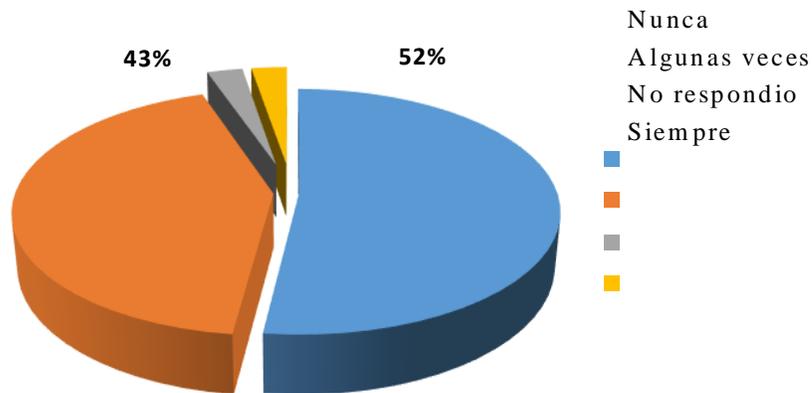
Tabla de contingencia ESTADO CIVIL * TIENE OTRO TRABAJO * CATEGORIA								
CATEGORIA				TIENE OTRO TRABAJO			Total	
				No Respondió	SI	NO		
LIC. EN ENFERMERIA	ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)	Recuento	1	7	19	27	
			% del total	1.9%	13.0%	35.2%	50.0%	
		CASADO (A)	Recuento	0	6	14	20	
			% del total	0.0%	11.1%	25.9%	37.0%	
		UNION LIBRE	Recuento	0	0	7	7	
			% del total	0.0%	0.0%	13.0%	13.0%	
	Total		Recuento	1	13	40	54	
			% del total	1.9%	24.1%	74.1%	100.0%	
	AUXILIAR EN ENFERMERIA	ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)	Recuento	2	8	27	37
				% del total	2.2%	8.8%	29.7%	40.7%
CASADO (A)			Recuento	2	3	22	27	
			% del total	2.2%	3.3%	24.2%	29.7%	
UNION LIBRE			Recuento	0	6	18	24	
			% del total	0.0%	6.6%	19.8%	26.4%	
VIUDO (A)		Recuento	0	0	1	1		

			% del total	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%
	NO RESPONDIO	Recuento		1	1	0	2
		% del total		1.1%	1.1%	0.0%	2.2%
	Total	Recuento		5	18	68	91
		% del total		5.5%	19.8%	74.7%	100%

4.1.2 Variables del Desgaste Profesional

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 52% (n=79) del personal describe no tener sentimiento de fatiga al levantarse por la mañana, pero el 42.8% (n=65) si describe tener este sentimiento algunas veces, y el 2.6% (n=4) siempre.

Gráfico 8. Sentimiento de fatiga al levantarse por la mañana



El 71.1 % (n=108) del personal de enfermería describe tener sentimiento de entender

fácilmente a los pacientes, esto es positivo para los pacientes y familiares pero el 26.3% (n=40) describe que algunas veces, 1.3% (n=2) nunca, incidiendo negativamente en la atención.

Tabla 11. Sentimiento de entender fácilmente a los pacientes

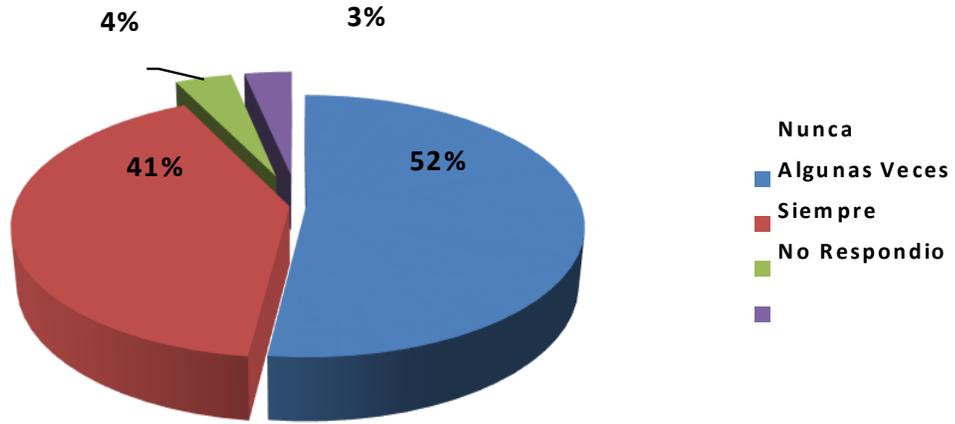
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No respondió	2	1.3
	Nunca	2	1.3
	Algunas veces	40	26.3
	Siempre	108	71.1
	Total	152	100.0

En relación al sentimiento de desgaste en el trabajo el 52 % (n=79) del personal de enfermería, describe nunca tener este sentimiento sin embargo el 40.8% (n=68) acepta que algunas veces y el 3.9% (n=6) siempre.

Tabla 12. Sentimiento de desgaste en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos		5	3.3
	Nunca	79	52.0
	Algunas Veces	62	40.8
	Siempre	6	3.9
	Total	152	100.0

Gráfico 9. Sentimiento de Desgaste en el trabajo

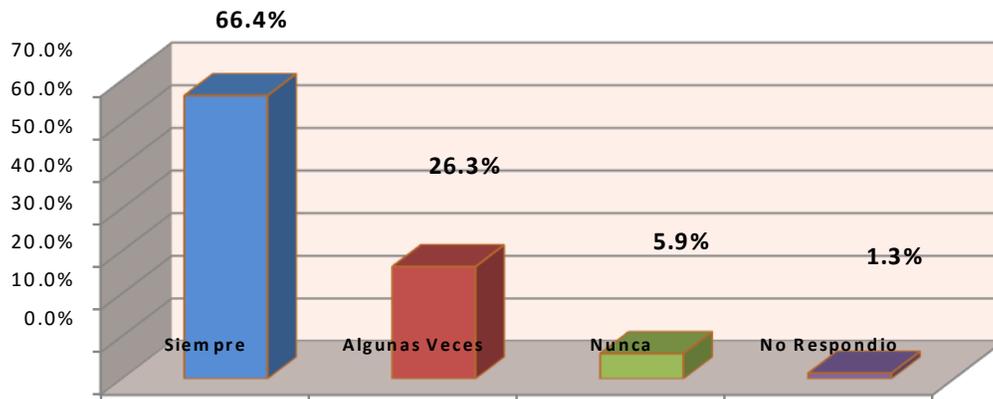


De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 66.4% (n=101) del personal describe ser una Influencia Positiva en la vida de otras personas a través del trabajo, el 26.3% (n=40) describe tener este sentimiento algunas veces y el 5.9% (n=9) nunca.

Tabla 13. Influencia Positiva en la vida de otras personas a través del trabajo.

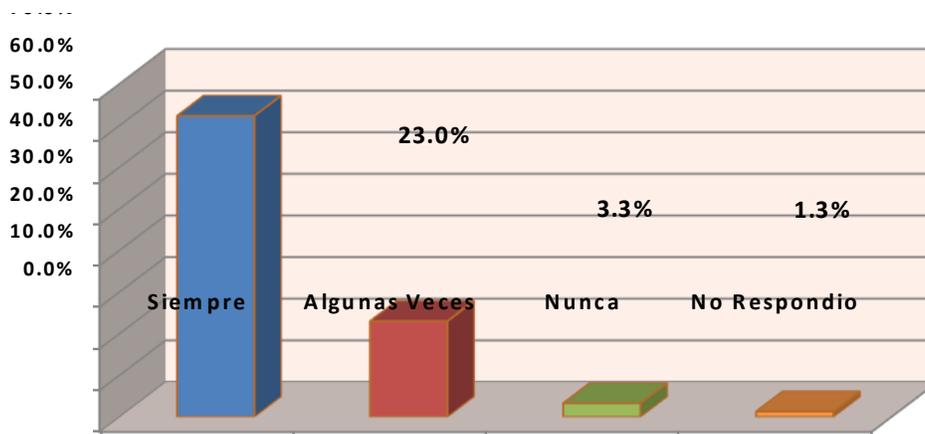
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2	1.3
	Algunas Veces	40	26.3
	Siempre	101	66.4
	Total	152	100.0

Gráfico 10. Influencia positiva en la vida de otras personas a través del trabajo



Del 100% de los encuestados, el 72.4% (n=110) describe sentirse con mucha energía en el trabajo, el 23.3% (n=35) describe tener este sentimiento algunas veces y el 3.3% (n=5) nunca

Gráfico 11. Sentimiento de mucha energía en el trabajo



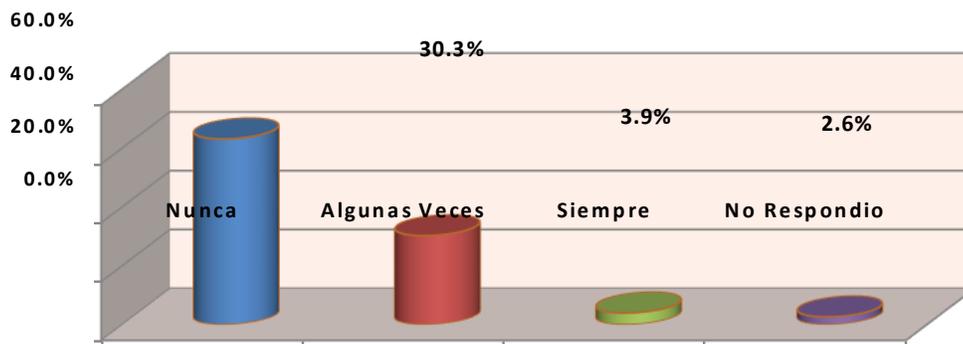
Los resultados de la siguiente tabla reflejan que el 52% (n=79) del personal no considera estar demasiado tiempo en el trabajo, el 34.9% (n=53) describe estar demasiado tiempo en el trabajo algunas veces y un 11.2% (n=17) siempre.

Tabla 14. Sentimiento de estar demasiado tiempo en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	3	2.0
	Algunas Veces	79	52.0
	Siempre	53	34.9
		17	11.2
	Total	152	100.0

En la siguiente ilustración se refleja que el 63.2.0% (n=96) del personal encuestado considera no estar cansado al trabajar con la gente, el 30,3% (n=46) describe que algunas veces si lo están y un 3.9% (n=6) siempre.

Gráfico 12. Sentimiento de cansancio al trabajar con la gente



Los resultados de la encuesta describen que el 97.4% (n=148) del personal de enfermería si cumple con las medidas de bioseguridad para brindar una atención de calidad a los pacientes, de estas el 33.6 % (n=51) son licenciadas en enfermería, 58.6% (n=89) auxiliares de enfermería.

Tabla 15. Personal de enfermería vs Cumplimiento de las medidas de bioseguridad al atender los pacientes

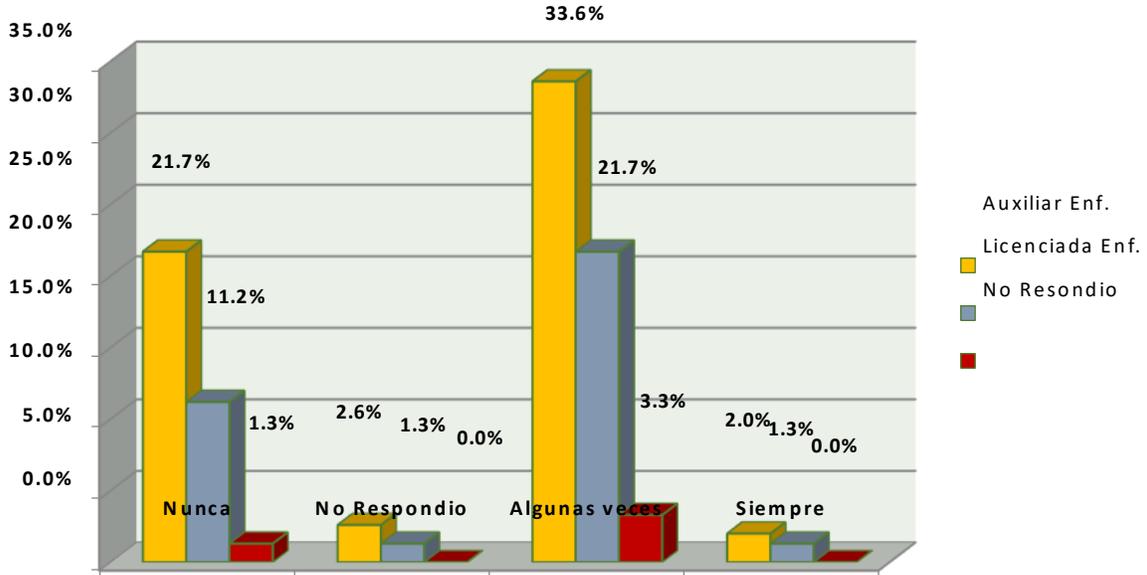
			CATEGORIA			Total
			LIC. EN ENFERMERIA	AUXILIAR EN ENFERMERIA	NO RESPONDIO	
Cumple con las medidas de bioseguridad al atender al paciente	SI	Recuento	51	89	8	148
		% del total	33.6%	58.6%	5.3%	97.4%
no respondió	no respondió	Recuento	3	1	0	4
		% del total	2.0%	0.7%	0.0%	2.6%
Total		Recuento	54	90	8	152
		% del total	35.5%	59.2%	5.3%	100.0%

En los resultados de la encuesta, se puede observar que del 35.5% de licenciadas en enfermería, el 11.2 % mencionó que nunca se encuentra agotado, el 21.7% refiere que algunas veces, 1.3% respondió que siempre. Del 59.9% de las auxiliares de en enfermería, el 21.7% indicó que nunca se siente emocionalmente agotado, el 33.6% refiere que algunas veces, el 2% siempre.

Tabla 16. Personal de enfermería vs Emocionalmente agotado por el trabajo

Categoría	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				Total
	Nunca	No Respondió	Algunas veces	Siempre	
Licenciadas en Enfermeria	11.2%	1.3%	21.7%	1.3%	35.5%
Auxiliares en enfermería	21.7%	2.6%	33.6%	2.0%	59.9%
No respondió	1.3%	0.0%	3.3%	0.0%	4.6%
Total	52	6	89	5	152
	34.2%	3.9%	58.6%	3.3%	100.0%

Gráfico 13. Emocionalmente agotado por el trabajo



Los resultados de la encuesta, en relación al Sentimiento de Vacío al término de la jornada de trabajo, del total encuestado 100% (n=152), el 75% respondió que nunca: 27.6% (n=42) son licenciadas en enfermería y el 44.7% (n=68) son auxiliares de enfermería. 19.7% (n=30) de los encuestados respondieron algunas veces, el 5.9% (n=9) son licenciadas en enfermería y 11.8% (n=18) auxiliares de enfermería.

Tabla 17. Personal de enfermería vs Sentimiento de Vacío al término de la jornada de trabajo

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	Total

			Nunca	No respondió	Algunas veces	Siempre	
Categoria	Lic. en	Recuento	42	2	9	1	54
	Enfermería	% del total	27.6%	1.3%	5.9%	0.7%	35.5%
	Auxiliar de	Recuento	68	2	18	2	90
	enfermería	% del total	44.7%	1.3%	11.8%	1.3%	59.2%
	no respondió	Recuento	4	0	3	1	8
		% del total	2.6%	0.0%	2.0%	0.7%	5.3%
	Total	Recuento	114	4	30	4	152
		% del total	75.0%	2.6%	19.7%	2.6%	100.0%

En la siguiente tabla se puede observar el desgaste profesional de acuerdo a la medición de cuestionario de Maslach, se tomaron en consideración dos aspectos de medición, el cansancio emocional y la realización personal, de acuerdo a la medición \geq de 45 es necesario buscar ayuda profesional, de estas el 48.68 % (n=74) de los encuestados confirma, estar exhausto emocionalmente por la demanda de trabajo, sin embargo el 46.06 % (n=70) se encuentra bien emocionalmente y no necesita ayuda.

Tabla18. Sentimiento de estar Exhausto Emocionalmente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
\leq de 18	70	46.06%
\geq de 45	74	48.68%
No respondió	8	5.26%
total	152	100%

Con respecto a estar sobrecargados de trabajo, el 60.5% (n=92) del total de las encuestadas afirma que si esta sobre cargada de trabajo, en relación a un 38.8% (n=59) que no sienten estar sobre cargadas de trabajo, de estas las licenciadas que refieren estar con sobrecarga de trabajo el

50.9% (n=27) cumplen con sus tareas en el tiempo estipulado y un 28.3% (n=15) no cumplen con todas sus tareas en el tiempo estipulado. En relación a las auxiliares de enfermería el 54.9% (n=50) refiere estar sobrecargada pero aun así cumplen con sus tareas en el tiempo estipulado, de las que refieren no estar sobrecargadas el 38.5% (n=35) cumplen con todas sus tareas en el tiempo estipulado y el 62.5% (n=5) son las que no respondieron que tienen sobrecarga pero si cumplen con su trabajo, de las que no respondieron y no tienen sobrecarga el 37.7% (n=3) si cumplen con sus tareas en el tiempo estipulado.

Tabla19. La sobrecarga de trabajo * cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado

Categoria				Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado			Total
				No Respondio	SI	NO	
No Respondio	La sobrecarga de trabajo	Si	Recuento		5		5
			% del total		62.5%		62.5%
		No	Recuento		3		3
			% del total		37.5%		37.5%
	Total		Recuento		8		8
			% del total		100.0%		100.0%
LIC. En Enfermeria	La sobrecarga de trabajo	Si	Recuento	1	27	6	34
			% del total	1.9%	50.9%	11.3%	64.2%
		No	Recuento	2	15	2	19
			% del total	3.8%	28.3%	3.8%	35.8%
	Total		Recuento	3	42	8	53
			% del total	5.7%	79.2%	15.1%	100.0%
Auxiliar en Enfermeria	La sobrecarga de trabajo	Si	Recuento	0	50	3	53
			% del total	0.0%	54.9%	3.3%	58.2%
		No	Recuento	1	35	1	37
			% del total	1.1%	38.5%	1.1%	40.7%
	Total		Recuento	2	85	4	91
			% del total	2.2%	93.4%	4.4%	100.0%

		Recuento	1	0	0	1	
		% del total	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	
Total	La sobrecarga de trabajo	Si	Recuento	1	82	9	92
			% del total	0.7%	53.9%	5.9%	60.5%
Total		No	Recuento	3	53	3	59
			% del total	2.0%	34.9%	2.0%	38.8%
	Total	Recuento	5	135	12	152	
		% del total	3.3%	88.8%	7.9%	100.0%	

El 84.9% (n=129) del personal de enfermería menciona que si administra los medicamentos en el tiempo correcto, de estas el 50% (n=76) refieren estar sobrecargadas y 34.9% (n=53) refieren no estar sobrecargadas de trabajo. El 9.2% (n=14) indica no administrar los medicamentos en el tiempo correcto, de estas el 7.9% (n=12) mencionan estar con sobrecarga de trabajo.

Tabla20. Sobrecarga de trabajo vs Administrar los medicamentos en el tiempo correcto

			Administra los medicamentos en el tiempo correcto			Total
			Pérdidos	si	no	
La sobrecarga de trabajo	Pérdidos	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
	Si	Recuento	4	76	12	92
		% del total	2.6%	50.0%	7.9%	60.5%
	No	Recuento	4	53	2	59
		% del total	2.6%	34.9%	1.3%	38.8%
Total	Recuento	9	129	14	152	
	% del total	5.9%	84.9%	9.2%	100.0%	

Los resultados de la encuesta, describen los factores en el ambiente que más les afecta en la realización del trabajo al personal. En orden de importancia están: cambios de temperatura

59.2%. (n=90), el ruido 43.4%.(n=66), la mala iluminación 38.8% (n=59), y por último la vibración con un 9.2% (n=14) y el 0.66% (N=1) no respondió a las pregunta.

Tabla 21. Factores Estresores en el ambiente físico

Categorías	Cambios de temperatura	Ruido generado por varios factores	La mala iluminación	La vibración frecuente
Si	90	66.0	59	14
No	61	85.0	92	137
No respondió	1	1	1	1
Porcentaje Si	59.2%	43.4%	38.8%	9.2%
Porcentaje No	40.1%	55.9%	60.5%	90.1%
No respondió	0.66 %	0.66%	0.66%	0.66%
Total	152	152.0	152	152

Los resultados de la encuesta aplicada al personal describe que las situaciones que les afectan en la realización del trabajo son: sobrecarga de trabajo 60.5%, estar expuesto a la violencia 36.8% y realizar varios turnos 22.4%.

Tabla 22. Situaciones que les afectan en la realización de trabajo

	Realizar varios turno de trabajo (a, b, c)	Sobrecarga de trabajo	Exposición a riesgos (violencia)
Si	34	92.0	56
No	116	59.0	95
No respondió	2	1	1
Total	152	152	152
Porcentaje si	22.4%	60.5%	36.8%
Porcentaje no	76.4%	38.9%	62.6%
No respondió	1.3%	0.6	0.6%
Total	100%	100%	100%

Con respecto a la exposición a algunas aseveraciones el 8.2% refiere no estar expuesta a conflictos con sus compañeras y el 15.1% dice sí estar expuesto a este tipo de conflictos, el 38.8% refiere estar sobrecargada de trabajo y el 36.2% considera que hay inseguridad laboral.

Tabla 23. Exposición a algunas aseveraciones

Categoría	Conflictos con sus compañeros o jefes	Siente que esta sobrecarga de trabajo	Considera que hay inseguridad laboral
Si	23	59	55
No	128	92	96
No respondió	1	1	1
Porcentaje Si	15%	39%	36%
Porcentaje No	84%	61%	63%
Porcentaje No respondió	1%	1%	1%
Total	152	152	152

Con respecto a las situaciones que les generan estrés al personal de enfermería, el 70.4 % (n=107) de las encuestadas afirman que cuando se encuentran indispuestas o presentan dolor, el 26.3% (n=40) describe el hecho de tener hambre, 15.8% (n=24) tener sueño, y al 13.2% (n=20) tener sed.

Tabla 24. Situaciones que generan estrés

Categoría	CUANDO TIENE HAMBRE	CUANDO TIENE SUEÑO	CUANDO TIENE SED	CUANDO SE ENCUENTRA INDISPUESTA O TIENE DOLOR
SI	40	24	20	107
NO	111	127	131	44
PORCENTAJE SI	26.3%	15.8%	13.2%	70.4%
PORCENTAJE NO	73.0%	83.6%	86.2%	28.9%
TOTAL	152.0	152.0	152.0	152

El 87% de los encuestados describen que no tienen conflictos con sus compañeros o jefes y si cumplen con sus tareas en el tiempo estipulado. Del 100% de los que no cumplen sus tareas en el tiempo estipulado 33 % menciona que si tiene conflictos con sus compañeros o jefes.

Tabla 25. Conflictos con sus compañeros o jefes vs Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado

		Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado		Total
		SI %	NO %	
Conflictos con sus compañeros o jefes	-----	0%	0%	1
	SI	13%	33%	23
	NO	87%	67%	128
Total		100%	100%	152

En relación a las recomendaciones que el personal describe que son importantes para manejar el estrés, el 42% (n=64) Se deben implementar medidas para mantener motivado al personal, 34.2 % (n=52) que se debe contratar personal para disminuir la sobrecarga de trabajo, 13% (n=20) refiere que se deben construir áreas recreativas y 5.9% (n=9) que se debe de tener un gimnasio que esté disponible para el personal.

Tabla 26. Recomendaciones sugeridas por el personal para manejar el estrés

Recomendaciones para manejar el estrés	Frecuencia	Porcentaje
Motivación al personal	64	42.10%
Contratación de personal	52	34.21%
Construir áreas recreativas	20	13.17%
Tener un gimnasio	9	5.92%
Distracción psicológica	2	1.31%
Ejercicios de relajación	1	0.66%
Mayor Seguridad y vigilancia	1	0.66%
Aumento de salario	1	0.66%

Clínica de atención de crisis	1	0.66%
Cambio de horario	1	0.66%
Total	152	100%

4.2 Plan de Cambio

De acuerdo a los resultados obtenidos se presenta el siguiente Plan para el manejo y afrontamiento del estrés en el personal de enfermería del Servicio de Pediatría en el Hospital Escuela Universitario.

4.2.1 Cronograma de ejecución del proyecto

El siguiente es el cronograma planteado, donde se especifican las actividades, objetivos, metodología y responsable del Plan a implementar.

Tabla 27. Cronograma de ejecución del proyecto

Plan para el manejo y afrontamiento del estrés			
Actividad	Objetivos	Metodología	Responsable
Coordinar y elaborar un plan de actividades con el Departamento de Educación de enfermería.	Impulsar los procesos educativos en el personal de enfermería, para minimizar el riesgo a presentar estrés para lograr eficiencia y productividad y así contribuir a mejorar la atención brindada a los pacientes.	Participativa Expositiva.	Coordinadoras: Alma Carolina Suazo Ilsa Lideny Gutiérrez.
Encuentros vivenciales sobre motivación personal y estrés laboral.	Sensibilizar al personal sobre la motivación y el estrés laboral Asegurar la participación del personal de las diferentes salas en las actividades educativas para favorecer la mejora de la atención brindada.	Participativa Expositiva Trabajos de grupo Plenarias	Coordinadoras: Alma Carolina Suazo Ilsa Lideny Gutiérrez.

Sesiones para enseñar Técnicas de relajación (incluye enseñanza de cómo relajarse por medio de una respiración correcta), en mitad de la jornada laboral para mantener el equilibrio en el ambiente de trabajo.	Concientizar al personal sobre la importancia de respirar correctamente para disminuir el estrés laboral.	Demostrativa Participativa	Equipo de trabajo Para El manejo y afrontamiento del estrés en el personal de enfermería del Servicio de Pediatría en el Hospital Escuela Universitario.
Conferencia sobre la importancia de aplicar técnicas para disminuir y prevenir el estrés laboral. Promocionar y realizar actividades de recreación mensualmente.	Contribuir a un ambiente laboral positivo para mejorar la calidad de la atención a los pacientes pediátricos y su familia.	Expositiva Participativa	
Fomentar la práctica de la actividad física para la salud de forma recreativa.	Gestionar con los expertos del área de actividad física para la salud el acompañamiento en las actividades.	Colaborativo Participativo	

4.2.2 Presupuesto

El presupuesto del Plan de Capacitación Anti estrés, se encuentra realizado en base a cada actividad, el número de eventos programados, el equipo e insumos que se requieren.

Tabla 28. Presupuesto

Actividad	Eventos	Equipo a utilizar	Insumos	Costo por unidad	Total de Costos
Encuentros vivenciales sobre motivación personal y estrés laboral.	4 (50 personas en cada grupo)	Computador a Data show Apuntador	200 Diplomas 10 Marcadores 50 pliegos de Papel	10,00 Lps 20,00 Lps 10,00 Lps 70,00 Lps	2,000 Lps 200, 00 Lps 500,00 Lps 14,000 Lps

			rotafolio 200 meriendas		
Total por actividad					16,700.00 Lps
Sesiones para enseñar Técnicas de relajación (incluye enseñanza de cómo relajarse por medio de una respiración correcta), en mitad de la jornada laboral para mantener el equilibrio en el ambiente de trabajo.	20 sesiones (10 personas cada uno)		200 botellas de agua	10,00 Lps	2,000 Lps
Total por actividad					2,000 Lps
<ul style="list-style-type: none"> • Conferencia sobre la importancia de aplicar técnicas para disminuir y prevenir el estrés laboral. • Promocionar y realizar actividades de recreación mensualmente. 	4 (50 personas cada grupo)		200 Diplomas 200 meriendas 200 botellas de agua	10,00 Lps 70,00 Lps 10,00 Lps	2,000 Lps 14,000 Lps 2,000 Lps
Total por actividad					18,000 Lps
Fomentar la práctica de la actividad física para la salud de forma recreativa.			200 botellas de agua	10,00 Lps	2,000 Lps
Total por actividad					2,000 Lps
Total					38,700 Lps

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se puede confirmar que los resultados obtenidos dieron respuesta al planteamiento del problema y a los objetivos de la investigación; demostrando que existe una serie de factores estresores que inciden directamente en el personal de enfermería que van desde los personales, sociolaborales y el medio ambiente.

La escases del personal y la sobrecarga laboral, el trabajo por turnos rotatorios (A,B,C), la exposición a la violencia (interna, relacionado con el trato con los familiares de los usuarios problemáticos, quienes demandan atención inmediata personalizada, o la violencia externa a la que esta expuesta a la entrada o salida de los diferentes turnos por la inseguridad que se vive en el país), además los problemas asociados a la contaminación ambiental por los cambios bruscos de temperatura al entrar o salir del turno, el ruido frecuente del llanto de los pacientes, o el ruido por las diferentes alarmas de los aparatos tecnológicos con que se realiza el trabajo como ser: monitores, ventiladores mecánicos y bombas de infusión y la falta de iluminación adecuada, son factores estresores que representan una carga emocional adicional que afecta directa o indirectamente al personal y por ende la calidad de atención ofertada a los pacientes.

Con respecto al primer objetivo de la Investigación, comprobamos que las enfermeras si están expuestas al estrés y si hay factores que favorecen su aparición. El 60.5% de las encuestadas describen que la sobrecarga de trabajo es un factor estresor de los más importantes porque produce desgaste físico y mental, afectando directamente el desempeño profesional además impide cumplir con todas las actividades propias del trabajo. Esto se confirma con lo que menciona OIT (2003) acerca de que “el incremento de la carga de trabajo, la prolongación de las jornadas de trabajo, y el creciente recurso al trabajo temporal y en régimen de subcontratación son factores de tensión

potenciales que pueden fomentar un clima de tensión que conduzca al estrés laboral y a la violencia en el lugar de trabajo”.

En relación al desgaste profesional la mayor cantidad del personal describe no tener Sentimiento de fatiga al levantarse por la mañana, aunque se encuentra que el 42.8% (n=65) describe si tener este sentimiento algunas veces, sin embargo la mayor parte entiende fácilmente a los pacientes, lo cual es positivo para los pacientes y familiares.

En relación al Sentimiento de desgaste en el trabajo el 52 % del personal de enfermería describe nunca tener el mismo, sin embargo el 40.8% acepta que algunas veces este problema se presenta, afectando directamente a la Institución por las ausencias ocasionadas. La mayor parte del personal indicó que no considera estar demasiado tiempo en el trabajo y por ende no sentirse cansado al trabajar con la gente, aunque existe un número significativo de personal (n= 46) que describe que algunas veces si lo están.

En relación a la calidad de atención, el personal de enfermería describe que a pesar de sentirse sobrecargado de trabajo cumple con sus tareas en el tiempo estipulado, administra los medicamentos a tiempo y cumple con las medidas de bioseguridad para brindar una atención de calidad a los pacientes.

Con respecto al segundo objetivo de la Investigación, describir las situaciones que son percibidas como estresantes, se encontró que los factores en el ambiente que más afectan al personal en la realización del trabajo son principalmente los cambios de temperatura, esto se dá principalmente porque la mayor parte de las salas de pediatría tienen aire acondicionado y el personal se expone bruscamente al ambiente caliente generándole molestias físicas a las personas.

El ruido es un contaminante del medio ambiente, sonido molesto, desagradable, que constituye un peligro para la audición, la integración de sonidos múltiples generados por la voz durante la comunicación múltiple de pacientes, personal médico y enfermería, o el llanto de los pacientes son situaciones percibidas como estresantes, el sonido frecuente de las alarmas de los equipos tecnológicos existentes en todas las salas de pediatría como ser monitores, bombas de infusión, pueden ser generadores de estrés en el personal de enfermería.

Esto se corrobora por lo dicho por la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2005) que describe que el ruido en el trabajo puede ser una fuente de estrés, incluso si no alcanza un nivel que exija medidas para evitar la pérdida de audición.

Otra situación de estrés mencionada por los encuestados fue la mala iluminación y esto se debe a que el nivel de luz en los cubículos de las pacientes es escaso ya que solo existe una lámpara, esto lo confirma Rodríguez Rübke (2000) donde dice que el nivel de luminosidad no óptimo en el trabajo es un factor de riesgo para desarrollar estrés y depresión.

Las situaciones que les afectan en la realización del trabajo son principalmente sobrecarga de trabajo aunque como se vio anteriormente este factor no está directamente relacionado con la realización del trabajo del personal; otra situación que les genera problemas en la realización del trabajo es estar expuesto a la violencia, interna dentro del hospital y externa a la salida y entrada de los diferentes turnos, esto se da porque “En Honduras se vive con un estrés intenso o una paranoia por la desconfianza que tiene la gente al salir a la calle por el temor que los asesinen o, a alguno de sus familiares” Uclés, (2017,p.1).

Sin embargo se encontró que realizar varios turnos de trabajo no es un factor estresante como se creía inicialmente y esto puede ser por las compensaciones económicas que reciben como lo es el “salario variable”.

Con respecto a las situaciones que le generan estrés al personal de enfermería, se encuentran estar indispuestas o presentar dolor ya que esto ocasiona ausentismo o muchas veces que no se realice el trabajo de la manera más adecuada; tener hambre, sueño y sed se presentan en menor porcentaje.

En relación al tercer objetivo el 42% (n=64) personal de enfermería describe que es importantes implementar una política en la organización, orientada hacia la modificación de ciertas condiciones o demandas del trabajo estresantes, 34.2 % (n=52) describe que es necesario mantener motivado al personal, 60.5% (n=92) que se debe contratar personal para disminuir la sobrecarga de trabajo

5.2 Recomendaciones

El Hospital Escuela Universitario requiere que el personal de enfermería se encuentre en condiciones óptimas, con la capacidad de manejar las situaciones estresantes propias de la profesión, ya que como se ha visto anteriormente los factores estresores están relacionados directamente con la productividad y la calidad de vida del personal.

Recomendaciones Hospital:

Realizar una propuesta en relación a la dotación de personal de enfermería necesario, para que cumpla con las demandas de atención de los pacientes, con una distribución adecuada del equipo de trabajo, con el objetivo de reducir la sobrecarga de trabajo y tomando medidas correctivas con la participación del equipo de enfermería.

Gestionar ante las autoridades de la Institución sobre la importancia de contribuir a mejorar el ambiente laboral, orientado a minimizar los factores estresores del ambiente de trabajo manteniendo una iluminación adecuada con la modalidad de industria, recomendar mantener los

niveles del sonido de monitores y alarmas recomendados entre(70-80 dB x8 hr)

Generar una propuesta de educación continua en el servicio de pediatría, que contribuya a manejar el estrés del personal de enfermería en el trabajo, procurando tener un ambiente saludable para mejorar la calidad de atención que se ofrece a los pacientes pediátricos y su familia.

Recomendaciones al Personal

Sensibilizar al personal de enfermería sobre la importancia del manejo del estrés, mediante el fortalecimiento de las competencias en el area de trabajo.

Sensibilizar al personal sobre la importancia de cómo hacer el trabajo seguro y cómo minimizar el riesgo fomentando el autocuidado a través del control de ruido de las alarmas de los diferentes aparatos, modulando el volumen, regular la temperatura del ambiente del aire acondicionado a nivel agradable, y de esta manera evitar los cambios bruscos de temperatura.

Generar una propuesta de estilos de vida saludable, promocionando actividades recreativas, gestionando tiempos libres y pausas activas, para recreación como apoyo fundamental para el personal de enfermería.

Implementar el plan anti estrés para el personal de enfermería con el fin de disminuir los factores estresores en el ambiente laboral y lograr tener condiciones adecuadas, y que el personal aprenda a manejar las situaciones estresantes propias de la profesión para lograr mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

Recomendaciones a las Salas

Generar una propuesta que garantice que los servicios de atención de enfermería sean seguros, oportunos y libres de riesgos a través de acciones encaminadas al control de los factores

estresores del ambiente (ruido, iluminación) para tener un entorno saludable.

Se sugiere la elaboración de programas de educación, que orienten en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida del personal de enfermería.

Promover jornadas de capacitación con temas de calidad de la atención y sistemas de mejoramiento continuo de la atención Hospitalaria.

BIBLIOGRAFIA

Albadalejo, R., & Villanueva, R. (2004). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del*

personal de enfermería en un hospital universitario. España.

Asociación Médica Mundial. (2008), 5.

Asociación Médica Mundial. (2013), 9.

Barreiro Carrillo, C., & Lopez Rodriguez, J. (2013). *Percepción que tienen las pacientes obstétricas de alto riesgo en relación con la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en una institución de cuarto nivel durante el segundo semestre del año 2013*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Colombia. Recuperado a partir de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/13806>

Campero, L., De Montis, J., & González, R. (2013, febrero). “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. Nacional de Cuyo. Recuperado a partir de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf

D’Empaire, G. (2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS, 16(2), 124–132.

Donna C.S. Summers. (s/f). *Administración de la Calidad*. (Primera Edición, Vol. 86). Mexico: Pearson educación de Mexico. Recuperado a partir de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookDetail.aspx?b=307>

Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en: Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. (2012). O Paltex. Recuperado a partir de http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/salud%26trabajo_2012.pdf

Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional, Enfoque para América Latina* (1a ed.). Mexico: mexicana. Recuperado a partir de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Güell, O. (2016, julio 13). 10 estrategias para reducir el estrés laboral. Recuperado a partir de <http://www.il3.ub.edu/blog/10-estrategias-para-reducir-el-estres-laboral/>

HONDURAS: Las consecuencias de la violencia. (2017, Febrero). Recuperado a partir de <http://elpulso.hn/honduras-las-consecuencias-de-la-violencia/>

Jemes R, E., & william, M. (2014). *Administración y control de la calidad* (9a ed.). Mexico: Cengage Learning. Recuperado a partir de <https://bibliotecavirtual.cengage.com/books/773-administracion-para-la-calidad-y-la-excelencia-en-el-desempeno>

La Asociación Médica Mundial (AMM) (Ed.). (2013, Octubre). Declaración de Helsinki. Recuperado a partir de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

La pobreza, desempleo y violencia produce estrés y paranoia en los hondureños. (2017, de abril).

Honduras. Recuperado a partir de <http://radioamericahn.net/desarrollo/2017/04/16/experto-pobreza-desempleo-y-violencia-produce-estres-y-paranoia-en-los-hondurenos/>

López Farré, A. (2015, marzo 4). Los cambios bruscos de temperatura son la causa de numerosos catarros. Recuperado a partir de http://www.teinteresa.es/salud/cambios-bruscos-temperatura-numerosos-catarros_0_1314469053.html

Mala iluminación, uno de los factores que provoca estrés y depresión en el trabajo. (2000, Septiembre). *Año 173*. Recuperado a partir de <http://www.mercuriovalpo.cl/site/edic/20000903201551/pags/20000903234143.html>

Mingote Adán, C., & Pérez García, S. (2013). *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador* (Ediciones Díaz de Santos Ediciones Díaz de Santos). Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=10862887&p00=factores+estres+ores+enfermeras>

Miravalles, J. (s/f). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, 5.

Obregón Sánchez, M. (2016). *Fundamentos de Ergonomia* (1a ed.). Mexico: Patria. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=11379369>

OPS. (2009). Funciones Esenciales de Salud Pública. Recuperado a partir de <http://www.msal.gob.ar/fesp/index.php/las-fesp/funciones-esenciales-de-salud-publica>

OPS. (2011). Enfermería y Seguridad de los pacientes. (O. Paltex, Ed.) Washinton D.C., Estados Unidos: OPS. (s/f).

OPS/OMS. (2011). *Regulacion de la enfermeria en America Latina* (OPS, Vol. No. 56). Washington, D. C.: Recuperado a partir de https://www.google.hn/?gws_rd=cr&ei=MBZfWc_JAsqQmQG6v4vYCw#q=regulacion+de+la+enfermeria+en+america+latina

PALOU, D. E. Y. (2013, 2016). PLAN ESTRATÉGICO HOSPITAL ESCUELA. Recuperado a partir de https://www.google.hn/?gws_rd=cr&ei=yBtfWahUNMbEmwG0wZZA#q=PLAN+ESTRAT%3%89GICO+HOSPITAL+ESCUELA-

Pàmols, T., Ayuso, C., & Pintos, G. (s/f). El consentimiento informado en la investigación en enfermedades raras. Recuperado a partir de <http://www.ciberisciii.es/media/602614/14-cap-9.pdf>

Perez moya, J. (1997). *Estrategia, gestión y habilidades directivas* (1a ed.). España: Díaz de Santos, S.A.

Revilla Ramos, F. (2014). *Dimensiones de la calidad en sanidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=11059520&p00=calidad+atencio>

n+paciente

Riveri BellI, R. M., Sánchez GarridoI, A. N., Castellanos MartínezI, M. T., CordiesII, B. J., & CobasI, C. R. (sin fecha). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de Terapia Polivalente Hospital Saturnino Lora*. Santiago de Cuba, Cuba. Recuperado a partir de http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol24_2_08/enf04208.htm
Salud y mejores condiciones de Vida. (1991, 5225), 3(2), 99.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta realizada al personal de enfermería

FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA

ENCUESTA

El presente instrumento tiene como propósito medir el grado de estrés y los estresores más frecuentes a los que se encuentran sometidos el personal permanente de Enfermería que labora en el Servicio de Pediatría del Bloque Materno Infantil del Hospital Escuela Universitario. En nuestra búsqueda de mejora continua le pedimos que nos dé su opinión acerca de su trabajo y las relaciones en su entorno profesional.

Parte I. Variables socio-laborales

Datos Generales:

Sala _____ Sexo: M ___ H ___ Edad años: _____ Años de Servicio _____

Categoría: Lic. En enfermería _____ Auxiliar en enfermería _____

Estado civil: Soltero _____ Casado _____ Unión libre. ___ Viuda (o) _____

Hijos sí ___ no ___

Familiares conviviendo en domicilio:

Ninguno _____ Familiar de primer grado _____ familiar de segundo grado _____

Ambos _____

Formación complementaria sí ___ no ___

Tiene otro trabajo: Si _____ No _____

Parte II. Medición del Desgaste Profesional

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0	Nunca.
2	Algunas veces
5	Siempre.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	
6	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	

7	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
8	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
9	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

Parte III Calidad de Atención.

- 1.- Cumple con las medidas de Bioseguridad al atender al paciente.---Si____ No_____
- 2.- Durante todos los turnos Ud. esta atenta al llamado del paciente.--- Sí____ No_____
- 3.- Cumple con todas sus tareas en el tiempo estipulado-----Sí____ No_____
- 4.-Administra los medicamentos en el tiempo correcto----- Sí____ No_____
- 5.-Cuenta con el personal necesario para cumplir con la demanda de los pacientes Si__No_____.
- 6.-Maneja los protocolos de prevención de infecciones----- Sí____ No_____
- 7.- Realiza la higiene de manos antes de realizar cualquier procedimiento----Sí____ No__
- 8.-Limpia el área del catéter antes de aplicar medicamentos----- Sí____ No_____
- 9.-Verifica el nombre del paciente antes de realizar cualquier procedimiento---Sí____ No_____
- 10- Informa al paciente sobre el procedimiento a realizar -----Sí____ No_____

IV. Factores estresores, seleccione uno o más de los que usted considera más importantes:

1. En el ambiente físico de su área de trabajo, ¿cuáles de las siguiente aseveraciones considera usted que le afecta más?

1. El ruido generado por diferentes factores-----
2. La vibración frecuente. -----
3. La mala iluminación.-----
4. Cambios de temperatura.-----
5. El ambiente de humedad.-----

2. De las situaciones que a continuación se detallan, ¿cuáles considera usted que le genera más estrés?:

1. Realizar varios turno de trabajo (A,B,C,)-----
2. La sobrecarga de trabajo -----
3. La exposición a riesgos (violencia). -----

3. ¿Está expuesta usted a una de estas aseveraciones?
 1. Conflictos con sus compañeros o jefes-----
 2. Siente que esta sobrecargada de trabajo-----
 3. Considera que hay inseguridad laboral-----

4. De las situaciones que a continuación se detallan, ¿cuáles considera usted que le genera más estrés?:
 1. Cuando se encuentra indispuesta o tiene dolor-----
 2. Cuando tiene hambre -----
 3. Cuando tiene sed
 4. Cuando tiene sueño -----

5. Que recomendaría que se implemente en el Hospital y/o Sala para eliminar/disminuir el estrés que se presenta en el personal de enfermería?

¡Muchas Gracias por participar!

Anexo 2. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lugar y fecha: _____

Yo: _____ Licenciada (o) Auxiliar
de Enfermería:_____ Certifico que he sido informada (o) sobre
la participación en el presente estudio para “ FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE SE
OFRECE A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL ESCUELA
UNIVERSITARIO, TEGUCIGALPA HONDURAS.

Por lo cual doy a conocer mi participación libre y voluntariamente, contribuyendo en este
procedimiento de forma activa.

Tomando en cuenta que se tomará la buena fe, y la confidencialidad de la información por mi
suministrada

Autores

Licenciada (o) Colaborador(a)

Anexo 4. Autorización de Tesis, Asesor Temático

Estimadas Maestras
Alma Suazo e Ilsa Gutiérrez

Reciban un cordial saludo. Por medio de la presente confirmo que he revisado su documento final de graduación y valoro el cumplimiento de los requerimientos según los manuales, por lo tanto les doy el **Vo Bo** correspondiente, para que de esta forma continúen con los pasos necesarios para su graduación.

Saludos y muchos éxitos!

Tamara Rivera MD., MPH
Docente UNITEC

De: Alma Carolina Suazo Oneil <alomacarola@yahoo.es>

Enviado: sábado, 8 de julio de 2017 08:42 p.m.

Para: Tamara Yolanda Rivera Andrade

Asunto: Visto Bueno y Constancia de Tesis

Buenas noches Dra. Tamara Rivera.

Reciba un cordial saludo

Por medio de la presente solicitamos nos haga llegar el Visto Bueno del contenido del trabajo final de graduación "FACTORES ESTRESORES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA." a cargo de Alma Carolina Suazo Oneil e Ilsa Lideny Gutiérrez Oseguera y hacer constar que usted la ha leído revisado y aprobado el documento y que el mismo cumple con todos los requisitos solicitados por la facultad de posgrados UNITEC.

Muchas gracias de antemano,
Atentamente.

Alma Carolina Suazo Oneil # de Cta. 11523053
Ilsa Lideny Gutiérrez Oseguera # de Cta.11523066

GLOSARIO

Auxiliar de Enfermería: Se refiere a la Persona que tiene una titulación técnica en cuidados de enfermería

Calidad: Es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Calidad de Atención: Es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Enfermera.: Persona que tiene por oficio asistir o atender enfermos, heridos, o lesionados bajo las prescripciones de un médico.

Estrés: Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazantes o de demanda incrementada.

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

Factores: Son todas aquellas situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, capaces de generar alteraciones físicas, emocionales y sociales generadas por el desajuste entre la persona y el puesto de trabajo.

Factores de Motivación: Son todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia unos objetivos.

HEU: Hospital Escuela Universitario es el principal centro de asistencia hospitalario de Honduras, donde ofrece atención a pacientes críticos de emergencia y de referencia nacional.

OMS: Sigla de la Organización Mundial de la Salud, Entidad de la Organización de las

naciones unidas que se encarga de la gestión de políticas sanitarias a escala global, creada por iniciativa del consejo económico de la ONU.

Pacientes: Se designa a un individuo que es examinado medicamente o se le administra un medicamento, que está sometida a cuidados profesionales.

Servicio de Pediatría. Es el servicio donde se especializa en cuidar la salud y atender las enfermedades, de los pacientes pediátricos desde o días hasta 18 años bajo el cuidado del personal especializado para brindar un cuidado con calidad y calidez.

Síndrome de burnout : Es un padecimiento que a grandes rasgos consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido