Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERIA

TESIS DE GRADO

FACTORES DESENCADENANTES DEL DESGASTE FÍSICO Y MENTAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C NUEVA SAN RAFAEL EN ESMERALDAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

AUTORA
UYAGUARI CUENCA NATHALY JOHANNA

ASESOR
MSC. JOSE MANUEL DE LA ROSA

Esmeraldas, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Disertación aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCE- ESMERALDAS, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

_____

Presidente Tribunal de Graduación

_____

Director (a) de Tesis

_____

Lector (a) 2

_____

Director (a) de Escuela

Esmeraldas, ...…….....2021

AUTORÍA

Yo, **Uyaguari Cuenca Nathaly Johanna** con CI: **172643926-6**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual Trabajo de Proyecto de Grado es absolutamente original, auténtica y personal. En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autor/a y de la PUCESE.

_____

Nathaly Johanna Uyaguari Cuenca

172643926-6

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios por ser mi guía, mi fortaleza y permitirme alcanzar mis metas.

A mi madre Carmen Cuenca que ha sido mi pilar fundamental, la persona que me enseñó a luchar día a día, además de ser mi apoyo durante mis días difíciles y alegrías.

A mi ángel, Manuel Cuenca, por haber sido como un padre para mí, además de haber ayudado a criarme desde que nací, con su apoyo y amor que fue incondicional y siempre estará en mi corazón.

A mi hermana Mayra Uyaguari Cuenca por ser mi mejor amiga, mi confidente, por ser un ejemplo para mí, además de sus consejos que me han ayudado a formarme y seguir adelante en mis adversidades.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, porque me ha permitido llegar hasta este momento, a mi madre y a mi hermana por confiar en mí, por su comprensión, paciencia y apoyo, además por brindarme sus consejos que me han ayudado a seguir adelante y saber que siempre cuento con ellas.

A toda mi familia que siempre se preocupó y me brindo su ayuda para poder estudiar en una ciudad diferente, además de siempre poder contar con ellos a pesar de la distancia.

A mis profesores que me brindaron sus conocimientos, enseñanzas, experiencias y consejos tanto personales como profesionales.

A mi antigua tutora de tesis Mg. Sara Vásquez Mendoza y mi actual tutor Mg. José Manuel De la Rosa, por su ayuda imprescindible en la realización mi investigación.

A mis compañeros universitarios de la PUCESE, donde compartimos muchas experiencias y tiempo de estudio, apoyándonos los unos a los otros.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN i
AUTORÍA ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
LISTA DE TABLAS vii
LISTA DE FIGURAS vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del Tema de Investigación 1
Planteamiento del Problema 2
Justificación 4
OBJETIVOS 5
Objetivo General 5
Objetivos Específicos 5
CAPÍTULO I 6
Marco Teórico 6
1.1 Bases Teórico- Científicas 6
1.2 Antecedentes 10
1.3 Bases Legales 15
CAPÍTULO II 17
MATERIALES Y MÉTODOS 17
2.1 Tipo de estudio 17
2.2 Población y muestra 17
2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables 17
2.4 Métodos 18
2.5 Técnicas e instrumentos 18
2.6 Análisis de datos 19
2.7 Normas éticas 19
CAPÍTULO III 20
RESULTADOS 20
CAPÍTULO IV 26

DISCUSIÓN 26
CAPÍTULO V 30
CONCLUSIONES 30
CAPÍTULO VI 32
RECOMENDACIONES 32
Referencias 34
ANEXOS 42
ANEXO A 43
ANEXO B 45
ANEXO C 49
ANEXO D 56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Variable sociodemográfica de población estudiada 20
Tabla 2 Aspecto económico..... 21
Tabla 3 Ambiente laboral. 23
Tabla 4 Agotamiento emocional, despersonalización y agotamiento físico..... 24

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Sentirse útil con la profesión y actividades que ejerce 22
Figura 2 Inconvenientes con usuarios 22
Figura 3 Problemas en el hogar, provocan desconcentración en el trabajo..... 23
Figura 4 Dotación de EPP y su frecuencia de uso..... 24

RESUMEN

El desgaste físico y mental en los profesionales de enfermería puede ocasionar un deterioro en la atención, además de desarrollar diversos problemas en su salud. Objetivo: Analizar los factores desencadenantes del desgaste físico y mental en el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael. Material y método: es un estudio mixto (Cuan/cual) de corte transversal, la población estudiada fue el personal del área de consulta externa y emergencia del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael, constituido por 25 enfermeras/os; se trabajó con el total de la población. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó encuestas y entrevistas, para personal y jefe de área, respectivamente. Resultados: se determinó que los factores que ocasionan que el personal se desgaste física y mentalmente son; muchas veces tener inconvenientes con los usuarios (36 %), algunas veces presenta agotamiento emocional (52 %), nunca ha presentado despersonalización (60 %) y han presentado agotamiento físico a causa del trabajo diario (44 %), además, la poca cantidad de equipos de protección personal en las áreas deriva a que su utilización sea a veces, como son los guantes (31 %). Conclusión: Se pudo determinar que los factores que ocasionan el desgaste físico y mental en los profesionales de enfermería son, principalmente, inconvenientes con los usuarios que atienden diariamente, por falta de insumos, materiales o espacio físico; además, que la cantidad de Equipos de Protección Personal son insuficientes para todo el personal.

Palabras clave: enfermería, desgaste físico y mental, factores, equipos e protección personal.

ABSTRACT

Physical and mental wear and tear in nursing professionals can cause a deterioration in care, in addition to developing various health problems. Objective: To analyze the triggers of physical and mental exhaustion in the nursing staff of the Nueva San Rafael Type C Health Center. Material and method: It is a cross-sectional mixed study (How / which), the population studied was the personnel working in the outpatient and emergency area of the Nueva San Rafael Type C Health Center, it was 25 nurses; we worked with the total population. As data collection instruments, surveys and interviews were used for personnel and head of the area, respectively. Results: It was determined that the factors that cause the personnel to wear themselves out physically and mentally are; many times they have problems with users (36%), sometimes they present emotional exhaustion (52%), they have never presented depersonalization (60%) and they have presented physical exhaustion due to daily work (44%), furthermore, the limited amount of personal protective equipment in the areas leads to their use being sometimes, such as gloves (31%). Conclusion: It was possible to determine that the factors that cause physical and mental wear and tear in nursing professionals are, mainly, inconveniences with the users who attend daily, due to lack of supplies, materials or physical space; Furthermore, the amount of PPE is insufficient for all staff.

Key words: nursing, physical and mental wear, factors, equipment and personal protection.

INTRODUCCIÓN

Presentación del Tema de Investigación

El profesional de enfermería está considerado como uno de los ciclos colectivos más numerosos entre el personal de salud, su labor directa con el usuario, lo comprometen a exponerse al dolor y a la muerte, además de conflictos interpersonales, falta de autoridad y autonomía en la toma de decisiones. Todo esto, deriva en desgaste profesional, con consecuencias para su salud física y mental, además de un inferior nivel de rendimiento e inasistencias a su lugar de trabajo (Portero & Vaquero, 2015).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2019), el estrés laboral altera de forma negativa la salud física y psicológica de cualquier trabajador, además de provocar el decrecimiento de empresas o instituciones en las que trabajan.

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT), afirma que los efectos que ocasiona el estrés en la vida de cada persona son diferentes; por un lado, pueden ayudar a desarrollar el deterioro de la salud, presentando trastornos mentales y de conducta, agotamiento, desgaste, ansiedad, síndrome de Burnout, depresión, cambios de humor, entre otros; pero también encontramos daños a nivel físico como los trastornos digestivos, músculo esquelético o enfermedades cardiacas (OIT, 2016).

Según González, (2016), manifiesta que en la Unión Europea, el estrés en el ambiente laboral afecta aproximadamente a 40 millones de empleados o trabajadores que laboran a diario, pero solamente el 26% de todas las empresas que se encuentran en Europa, han tomado medidas para disminuir los índices de estrés laboral, en sus trabajadores. Además, afirma que los factores que ayudan o promueven que el estrés laboral se desarrolle son: las largas jornadas laborales, el incremento de expectativas relacionado al rendimiento en el trabajo y el aumento de la competitividad entre los compañeros.

Següel, Valenzuela & Sanhueza, (2015), plantean que la enfermería es considerada como la cuarta profesión más estresante, y socialmente subvalorada. Además, están sometidas a la presión laboral, asociada al sufrimiento, el dolor, la desesperanza, la muerte, la impotencia en varias circunstancias y la angustia. También el desequilibrio entre la

exigencia del número de la población y el aumento de tareas hace que se duplique su carga de trabajo, todo esto conlleva al deterioro en la calidad el cuidado directo de los pacientes.

A mayor desgaste en el personal de Enfermería, trae como consecuencia el deterioro de la calidad del cuidado, afectando de manera directa, la recuperación del paciente e inclusive puede llegar a poner en peligro su condición de salud, así como el comienzo de un proceso de deshumanización y/o apatía, destinada a los compañeros y el paciente.

La presencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería y las alteraciones físicas, psicológicas, sociales y laborales que ocasionan, puede llevar a un desequilibrio personal, a realizar un trabajo ineficiente, además de recibir críticas negativas hacia la institución por parte de los pacientes. Todo esto constituye un obstáculo para la calidad en la atención del Sistema Nacional de Salud (Díaz, Vásquez, Martínez, Santos & Hernández, 2015).

Planteamiento del Problema

La OIT, (2019), calcula que diariamente fallecen 1000 personas por causa de accidentes laborales y 6500 mueren como consecuencia de enfermedades adquiridas en el ejercicio de la profesión. A nivel mundial, las cifras nos indican que el número de trabajadores que mueren, a causa de accidentes laborales, ha aumentado de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017. Estas cifras afectan al personal además de la empresa, debido a que ocasiona interrupciones y pérdidas económicas a causa de las interrupciones en la producción y conlleva a que su competitividad con otras empresas disminuya.

En Europa, el número aproximado del costo por depresión, para las empresas donde ocurren los accidentes laborales, es de 716.000 millones de euros anuales, esto incluye el absentismo, las pérdidas productivas, gastos en salud para exámenes diagnósticos y tratamientos, además de la indemnización por discapacidad (OIT, 2016).

En España, un 44,1% entre las profesiones más afligidas por el estrés se encuentra el personal médico y de enfermería, según datos publicados por la Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo (EUROFOUND), además que ponen como factores causantes el hecho de que laboran con personas, de diferentes edades y que su labor diaria comprende una gran responsabilidad ante la sociedad (García & Gil, 2016).

La seguridad del paciente es parte de la calidad en la atención de enfermería, el Estudio Iberoamericano de Efectos Adversos (IBEAS), que fue realizado en 58 hospitales de cinco países, demostró que los casos de eventos adversos asociados a la atención de salud se estimaron en 10%, el 28% provocaron discapacidad y el 6% la muerte del paciente (Vaca et al., 2016).

Estos eventos adversos son causados principalmente por factores relacionados con la falta o poca supervisión (62.8%), sin adhesión a protocolos (57.7%), falta de habilidades en el personal (36.5%), influencia por el tiempo y la falta de atención, distracción, preocupación, sobrecarga, aburrimiento de los profesionales de la salud, además de la fatiga y el estrés el (35%) (Zárate et al., 2015).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el año 2016, realizó una encuesta en América Central para conocer las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, encontró que el 10% de todos los encuestados manifestaron haber presentado estrés o tensión, haberse sentido deprimidos o tristes, o con problemas para conciliar el sueño, esto relacionado con sus "preocupaciones por las condiciones de trabajo" (párr. 3).Además, en otra encuesta realizada en Argentina, resultó que el 26.7% de trabajadores, habían reportado estrés mental, como consecuencia de una excesiva carga de trabajo.

Aproximadamente dos millones de trabajadores de la salud están expuestos al contagio con sangre y fluidos corporales, a infecciones que pueden tener los pacientes, causando en los trabajadores de la salud enfermedades asociadas a sus labores diarias; en América Latina y el Caribe, la proporción de infecciones de VHB, VHC y VIH entre los trabajadores de la salud debido a lesiones ocupacionales son las más altas del mundo con 55, 83 y 11 por ciento, respectivamente. También pueden sufrir de estrés psicológico, que afecta tanto a la vida laboral como a la personal (OPS, s.f.).

El aumento de eventos adversos, además de problemas físicos y mentales en el personal de enfermería se ha convertido en un factor de riesgo muy importante para el desarrollo enfermedades en el personal, que afecta en su trabajo y vida cotidiana. El deterioro físico y mental, es ocasionado por diversos factores como la institución donde labora, el área y sus condiciones, los pacientes y compañeros, entre otros, que promueven en desgaste en enfermería.

Ante esta situación, la pregunta de investigación ha quedado planteada de la siguiente manera: ¿Cuáles son las causas o eventos que ocasionan el deterioro mental y físico en el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael?

Justificación

El personal de enfermería es el encargado de velar por la integridad y el cuidado de la persona, sana o enferma. Para poder realizar, esta actividad de manera adecuada es necesario que el personal se encuentra capacitado y con las actitudes físicas y mentales para desarrollar estas actividades. Este proyecto de investigación busca identificar cuáles son los factores que ocasionan el desgaste a nivel físico y mental en el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael, de la ciudad de Esmeraldas, considerando el desempeño diario del personal en su entorno laboral.

El principal beneficiario de esta investigación es el personal sanitario, específicamente enfermería, porque ayudará a orientar y mejorar la calidad de vida de los profesionales, encaminado a un mejor desempeño laboral con los usuarios y en sus tareas diarias, cometiendo menos errores en la atención directa con los pacientes, optimizando el cuidado de su salud personal, entre otros. Desde un punto de vista social, es muy importante porque mejorará las actividades de enfermería y brindará un mejor cuidado a pacientes, familia y comunidad.

La presente investigación es novedosa porque va enmarcada principalmente en el personal de enfermería, además de enfocarse en los factores que ocasionan el desgaste físico cómo los pacientes, los equipos, riesgos ergonómicos, falta de EPP o la no utilización de los mismos, entre otros, además del desgaste mental cómo los horarios, cantidad de pacientes, número de personal, ambiente laboral, entre otros, que ocasionan que el personal no desarrolle adecuadamente sus actividades y provoque malestar o inconformidad en los usuarios. Esta búsqueda de información no solo se basará en el síndrome de Burnout, como la mayoría de las indagaciones en este centro de salud, sino que buscará más factores que ocasionen el aumento de la tasa de morbilidad en el personal de enfermería.

El impacto se refleja en identificar los factores desencadenantes del desgaste mental y físico, además de conocer la situación actual del personal que labora en el hospital y los problemas a los que se enfrentan en su lugar de trabajo, que imposibilitan desarrollar sus

actividades. Además de identificar otros factores no determinados previamente, pero que contribuyan a desarrollar eventos adversos. Se tomará como línea de investigación, la Salud Ocupacional. Tiene como prioridad la búsqueda de información que nos indique la situación actual del personal de enfermería enfocada en los factores que provocan el desgaste físico y mental en el personal de enfermería.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los factores desencadenantes del desgaste físico y mental en el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

Objetivos Específicos

1. Identificar el clima laboral en que se desenvuelve el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.
2. Determinar la dotación de los equipos de protección personal y su utilización del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.
3. Reconocer las consecuencias del desgaste físico y mental del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.
4. Indagar sobre la existencia de protocolos en caso de accidentes laborales del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1 Bases Teórico- Científicas

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), (2015), la salud ocupacional es prevenir, procurar y mantener el bienestar físico, mental y social de los operarios de una empresa, a través de diferentes gestiones, es decir un área encargada de velar por que estas pautas se cumplan en cada trabajador. Además de obtener como beneficio el incremento de la productividad de la empresa a través del bienestar de los trabajadores con esto se evita, controla y eliminar accidentes u otro problema que se pueda presentarse diariamente.

Para Sandoval (2013), la salud ocupacional en el personal de enfermería es evitar y controlar los riesgos frecuentes de salud, ya sea esta física, mental o social. Para efectos de la investigación se utilizará la definición de la OMS por ser completa y adecuada para el estudio.

Según el concepto de la OMS, la salud laboral es desde la prevención hasta la correcta ejecución en todo el personal además de integral, sin embargo, Sandoval solo se engloba en el desgaste físico, mental y social, por lo que se utilizará la definición de la OMS por ser más completa y definir mejor a la salud ocupacional en enfermería.

La OMS indica que todo personal sanitario puede exponerse a los siguientes riesgos: biológicos, químicos, físicos, ergonómicos, psicosociales y que estén relacionados al contacto como la electricidad o el fuego. El riesgo biológico se define como la exposición a microorganismos como los hongos, bacterias o virus, que se pueden transmitir a través de vía sanguínea, respiratoria, mucosa o piel, como ejemplo encontramos a la hepatitis B, C, tuberculosis, VIH, etc. El riesgo químico es producido por una exposición que no es controlada de agentes químicos, su vía de contacto es por inhalación u absorción cutánea y como ejemplo se encuentra el óxido de etileno entre otros. El riesgo físico se conoce como el intercambio de energía entre el individuo y el ambiente donde encontramos a la iluminación, temperatura, ruido, radiaciones, etc., además de la probabilidad de sufrir un daño corporal como piso mojado (OMS, 2015).

El riesgo ergonómico es originado por el tipo de trabajo y las actividades que realiza diariamente como movimientos, posturas, etc., las cuales pueden causar daño a la salud

como movilización de pacientes pesados, trabajar muchas horas de pie, etc., El riesgo psicosocial son aquellas situaciones en el ambiente laboral que trastornan el estado de salud del personal, pueden ser psicológicos como el estrés o fisiológicos como la violencia. Los riesgos relacionados al contacto con la electricidad o el fuego son aquellos que ocurren en un lugar o área específica que se encuentra el personal y puede ocasionar un daño temporal o permanente (OMS, 2015).

Maul, (2019), en su libro *La Organización Internacional del Trabajo*, clasifica los accidentes laborales según la forma del accidente, como:

- ✓ Caídas de personas
- ✓ Caídas de objetos como derrumbes o desplome de edificios o andamios
- ✓ Pisadas sobre objetos, choque contra objetos inmóviles o móviles
- ✓ Atrapada por un objeto u objetos móviles e inmóviles
- ✓ Esfuerzos excesivos al levantar objetos, empujar o mantener objetos
- ✓ Exposición a calor, frio o contacto con sustancias u objetos a temperaturas extremas.
- ✓ Contacto con temperaturas extremas, inhalación, por ingestión. Exposición a radiaciones.

Según el concepto de la OMS, los riesgos laborales se pueden clasificar en biológicos, químicos, físicos, ergonómicos, psicosociales y relacionado con la electricidad o el fuego, sin embargo, Maul los clasifica por actividades o accidentes producidos en determinada área como caídas, esfuerzos o exposiciones, por lo que se utilizará la definición de la OMS por ser más completa y definir mejor a los tipos de riesgos laborales en el área de salud.

Según el Ministerio de Salud y Protección Social, (2017), en los Programas de Elementos de Protección Persona, manifiesta: “los equipos de protección personal, es cualquier equipo o dispositivo que esta consignado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para salvaguardar de uno o varios riesgos y aumentar su seguridad o su salud en el trabajo” (p.4), lo que contribuye a que todo el personal se sienta seguro en su lugar de trabajo y pueda desempeñarse correctamente en el mismo. Tiene como objetivo ser una protección sobre un posible riesgo y en algunos casos disminuir la gravidez de los resultados ante una exposición.

Vanegas (s.f.) afirma, que los Equipos de Protección Personal (EPP) son varios y se emplean según el área en el que se labora según el procedimiento a realizar, los más comunes son: bata, gorro, mascarilla, guantes, cubre calzado y gafas de seguridad.

Ambos conceptos se complementan, el concepto del Ministerio de Salud y Protección Social define a los EPP como equipos para aumentar la seguridad en los trabajadores, y Vanegas detalla cuales son los implementos necesarios como bata, gorro, mascarilla, guantes, cubre calzado y gafas, por lo que serán utilizados como bases que sustentarán la investigación.

Según Roa, (2019) refiere, "El desgaste profesional es un síndrome resultante de un estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito" (pp. 3). Sin embargo, Sánchez (2015), señala que "así podemos definir al estrés como un mecanismo normal de adaptación, sin el cual no existiría la vida" (p.5). Para el estudio se tomará la definición de Roa por ser más completa y acorde a la investigación. El desgaste profesional está caracterizado por la sensación de agotamiento que se manifiesta a nivel físico o mental, los sentimientos o pensamiento negativos pero enfocados en el trabajo, conduciendo a un ambiente laboral ineficaz y no productivo y una mala eficacia profesional, la cual puede ser manifestada y compartida a los demás compañeros del lugar.

Para Arias & Muñoz, (2016), el síndrome de Burnout se caracteriza por la presencia de cansancio físico y emocional, la despersonalización y una rebaja del desarrollo personal. Además, afirma que la sobrecarga de trabajo, la diversidad de horarios o turnos, el área en el que realiza sus actividades, demandas familiares, clima organizativo y la satisfacción laboral; son diferentes variables que pueden afectar la salud mental de los profesionales. Para identificar este problema es importante descubrir los síntomas que se pueden presentar como: cansancio emocional, tener aburrimiento mientras se realizan actividades laborales y en la fatiga encontramos: perdida de concentración o de memoria, dolor muscular, cefalea y agotamiento extremo después de alguna actividad.

Según Berni, (2018), el síndrome de Burnout es la consecuencia de varios factores, ya sean estos personales, laborales o de la institución; lo que conllevan al personal al estrés hasta el agotamiento físico. Además, resalta las fases para que se desarrolle este síndrome que son: la fase inicial o de entusiasmo la cual se relaciona a las expectativas de un nuevo trabajo, la fase de estancamiento que es donde se observa la realidad laboral y ocasiona un impedimento en el correcto desarrollo de las tareas diarias, la fase de frustración

produce desilusión e incluso inconvenientes con compañeros, la fase de apatía la cual se reconoce por el indebido trato a clientes y enfrentamientos contra quien ocasione cualquier tipo de exaltación o enojo y la fase de quemado donde ocurre un colapso personal y cognitivo lo que puede ocasionar el despido.

Las fases que define Berni explican con claridad el síndrome provocado por el desgaste del profesional de Enfermería, por lo que se utilizará este concepto para sustentar el estudio a realizar.

Gómez, (2018), menciona como teoría de la salud ocupacional a la triada ecológica, que fue definida parcialmente por unos biólogos en 1850 que determinaron que, si la estructura corporal de una persona se encontraba sin ninguna alteración, entonces se les denominaba sano o con un buen estado de salud. Pero a través de los años se fue perfeccionando esta teoría hasta llegar al nombre de Triada Ecológica porque intervienen tres elementos que son: Huésped; que es el ser humano y está constituido por el estado físico, mental y social, Ambiente son todos los factores físicos, químicos y biológicos que se relacionan con el ser humano y le ayudan en su supervivencia y Agente Causal es cualquier animal, planta o fenómeno que está en el medio ambiente con el ser humano y al ponerse en contacto con este puede ocasionar algún tipo de daño o lesión.

También menciona la teoría de la multicausalidad que establece que el hombre a través de los años se ha tenido que adaptar al medio ambiente para sobrevivir, inicio observando los fenómenos naturales y razonando las leyes que allí regían, pero a través del tiempo su capacidad de análisis se fue desarrollando progresivamente y así desarrollar un sistema tecnológico utilizando la lógica matemática y desarrollando la tecnología. Así mismo fue con la salud a través de causas naturales y en diferentes contextos el desarrollo de conservar la vida a través de los recursos que la naturaleza les proveía. Se puede añadir que la salud y el trabajo van de la mano, debido a que se debe tener un buen estado de salud para poder trabajar correctamente y a través de la experiencia ha podido reconoce entre lo bueno y lo malo (Gómez, 2018).

Naranjo, Concepción & Rodríguez, (2017), mencionan la teoría de Dorothea Orem, denominada Déficit del autocuidado que está compuesta por tres subcategorías relacionadas entre sí que son: Teoría del autocuidado, teoría del déficit del autocuidado y teoría de los sistemas de enfermería. Pero para enfocarse en salud ocupacional se tomará la teoría de los sistemas de enfermería que refiere que los elementos en un sistema de

enfermería son: la enfermera, paciente o grupo de personas y los sucesos que ocurren en su ambiente social como amigos y familiares. Esta teoría tiene gran importancia debido a que el personal de enfermería debe estar capacitado correctamente para poder brindar un cuidado acorde a cada paciente y ayudar a que este se cuide de manera eficiente y eficaz. Además, en esta teoría se recalca la importancia de que para cuidar a otro es necesario primero cuidar de uno mismo.

En la teoría de Gómez se enfoca en la triada ecológica que está constituida por huésped, ambiente y agente causal, en la teoría de la multicausalidad se encamina por la evolución del ser humano en la salud y como este ha ido aprendiendo a través del empirismo sin embargo, la teoría de Dorothea se enfoca más en el área de enfermería y en la importancia del bienestar de enfermería para poder cuidar y enseñar a los pacientes, por lo que se utilizará la teoría de Dorothea por enfocarse en la importancia del bienestar de enfermería para brindar una mejor atención.

1.2 Antecedentes

En el trabajo de tesis de Escobar & Vargas, (2017), en Perú, con el tema Riesgos Laborales en profesionales de enfermería del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica, estableció como objetivo determinar cuáles son los riesgos laborales en profesionales de enfermería en los servicios de cirugía y medicina del ya mencionado hospital, su estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y transversal, teniendo como muestra 30 enfermeras y usando como instrumento un cuestionario de respuestas dicotómicas, obtuvieron como resultado que el 50% de personal presenta riesgo laboral medio, mientras que el 16,7% presenta riesgo alto, el 76,7% muestra un riesgo biológico medio, mientras que el 10% muestra un riesgo alto y un 50% indica un riesgo psicosocial medio, mientras que un 13,3% presenta un riesgo alto, concluyendo que el personal de enfermería que labora en dichos servicios tiene un riesgo medio relacionado a la manipulación de fluidos corporales, manejar carga física excesiva y presentan un riesgo más alto por mantenerse de pie por más de 2 horas.

En 2016, mediante el análisis de un trabajo realizado en Guayaquil–Ecuador, con el tema Cumplimiento de las medidas de barreras de protección en el personal de Enfermería del área de emergencias en un Hospital básico de Guayaquil, establecieron como objetivo determinar el cumplimiento de las medidas de barreras de protección en el personal de Enfermería en dicho hospital, utilizo un tipo de estudio descriptivo de corte transversal,

además de utilizar como obtención de información la recolección de datos a través de una encuesta y una guía de observación que se encontraban basadas en la escala de Likert. La población utilizada en el estudio fue de 15 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados; 6 son licenciadas de enfermería y 9 son auxiliares; el 100% conoce los riesgos biológicos y la existencia de protocolos, pero el 27% mencionó sentirse inconformes con los EPP y el 33% indicaron no poseer disponibilidad total de los EPP. Se concluyó que estos valores reflejan un riesgo alto y que puede ir incrementando; especialmente en infecciones nosocomiales cruzadas, desencadenando consigo la imposibilidad de brindar los cuidados de enfermería (Lema & Oyarvide, 2016).

En el estudio de Reyes, (2013), en Ibarra-Ecuador, con el tema Factores de riesgo laboral / Prevalencia e Incidencia de Enfermedades Profesionales en el Personal que Labora en el Centro de Salud N°1de la Ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012, consideró como objetivo identificar los factores de riesgo laboral además de la prevalencia e incidencia de enfermedades relacionadas al personal sanitario, empleo un tipo de investigación descriptiva, mixta (Cuan/cual) y prospectiva, diseño no experimental y de corte transversal, además de una muestra de 55 personas; se obtuvo como resultados que los factores de riesgo que se identificaron fueron la ergonomía, caracterizada por malas posturas en el ambiente laboral, el riesgo psico laboral caracterizado por la monotonía laboral, la carga horaria elevada, el riesgo biológico distinguido por contagio de hongos, virus y bacterias. Además, se identificaron como enfermedades profesionales al estrés laboral, a las enfermedades respiratorias y del tracto gastrointestinal y finalmente se llegó a la conclusión que todo esto impide que el personal pueda laborar de manera eficiente y eficaz en cada jornada de trabajo al que se presenta.

A través de la investigación de Sánchez & Sierra, (2014), realizada en Murcia con el tema de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en unidad de vigilancia intensiva (UVI), se propuso como objetivo determinar el grado Burnout en el personal de enfermería en un hospital, a través de la revisión bibliográfica y utilizando como instrumento un cuestionario llamado Maslach Burnout Invetory que mide el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, siendo una investigación descriptiva y transversal con muestreo aleatorio simple; obteniendo como resultado que el 45.6% presenta un indicio al síndrome de Burnout, esto indica que menos del 50% presenta cansancio emocional, despersonalización o realización personal, mientras que las características del personas que presente este síntoma serán: enfermeras entre los 35

a 44 años, que tengan un trabajo fijo, que presenten experiencia laboral mayor a 16 años y tener entre 1 a 5 años en el mismo puesto o área de trabajo. Obtuvieron como conclusión que el personal de enfermería que padecen el síndrome de Burnout fue de 35 a 44 años con un contrato fijo y experiencia laboral mayor de 16 años y una antigüedad de 1 a 5 años en el puesto que labora.

En el trabajo de Blanca & Arias, (2018), efectuado de Andalucía con el tema Síndrome de Burnout en el personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario de Andalucía, España, se plantearon como objetivo identificar la existencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con estresores que se encuentran comprendidos en la Escala de Estrés en Enfermería, además utilizaron como metodología el estudio observacional, descriptivo, transversal y de corte prospectivo. Se tomó una población de 140 enfermeros/as y a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple se tomó una muestra de 43 participantes. Se obtuvieron los siguientes resultados: la asociación entre los niveles de cansancio emocional y varios estresores como; (3%) muerte y sufrimiento, (26%) carga de trabajo, (3%) incertidumbre respecto al tratamiento, (2%) problemas de jerarquía, (2%) preparación insuficiente, (46%) problemas entre compañeros de trabajo y (18%) trabajar en áreas por temporadas por falta de personal, ocasionan despersonalización en el personal que labora. Concluyendo que se debe actuar directamente sobre los factores que están asociados con el desgaste físico y mental que impiden el correcto desempeño de los/as enfermeros/as.

En 2015, se realizó una investigación titulada actores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud, por lo que se plantearon como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de determinada unidad de tercer nivel de atención, además se utilizó como metodología un estudio observacional, transversal y analítico en el personal de enfermería de dicha área y los instrumentos utilizados fueron los factores psicosociales de Silvia y el MBI. Se tomó una muestra de 163 personas así el 88% eran mujeres, el 41,4% tenía turno matutino y el 47,5% menciono percibir factores psicosociales negativos como infraestructura inadecuada, y mucha demanda de exigencias laborales. Relacionado al Síndrome de Burnout el 33,3% presentaba agotamiento emocional, el 50,8% presenta baja realización personal y el 17,9% presentaba despersonalización. En esta investigación concluyeron,

que si existe relación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería (Aldrete, Navarro, Gonzáles, Contreras & Pérez, 2015).

Vásquez & Vargas, (2016), en su investigación con el título de Riesgos Ocupacionales a los que está expuesto el Personal de Enfermería que labora en la Central de Esterilización, se tomó como objetivo determinar los riesgos ocupacionales a los que están expuestas las enfermeras que laboran en la central de esterilización, se utilizó como metodología la investigación observacional y retrospectiva. Encontrando como resultados que el riesgo más frecuente es por contaminación, lesión o pinchazo con un 69% y el no utilizar los EPP con un 60%, en la exposición a agentes esterilizantes y gasas tóxicas con un 35,9%, los riesgos físicos con un 50%, posturas inadecuadas con 18% y riesgos psicológicos ya sea por abuso verbal con un 61,53%. Se pudo concluir que el personal de enfermería que labora en la Central de esterilización está más expuesto a riesgos ergonómicos, pero en poca proporción a riesgos biológicos, físicos, químicos y psicosociales.

Brito, 2016, en su tesis titulada Riesgos Laborales en el Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la Ciudad de Guaranda provincia de Bolívar, determino como objetivo determinar el nivel de incidencia de los riesgos laborales en el desempeño laboral del personal de área de enfermería del Hospital Alfredo Noboa en la ciudad de Guaranda, utilizando como metodología un enfoque mixto (Cual/cuan), cualitativo porque busca describir las cualidades de cierto fenómeno y cuantitativo porque ayudara a analizar datos de forma numérica, específicamente al utilizar la estadística y como fuente de recolección de datos se empleó una guía de observación, una encuesta y entrevistas especificas a licenciadas del área. Se utilizó una población de 68 personas y se obtuvo los siguientes resultados: el 43% de personal de enfermería a presenciado algún tipo de accidente laboral, el 49% afirma que, en ya mencionado hospital, nunca ha recibido capacitación sobre riesgos laborales, el 57%menciona sentirse a veces satisfecho con el trabajo que realiza y el 50% indica que no se siente completamente seguro en su lugar de trabajo debido a que las medidas de seguridad no son las mejores, pero si existen. Se llegó a la conclusión que los riesgos laborales si son un factor determinante en el hospital, debido a que estos influyen notoriamente en el desempeño del personal, además se pudo evidenciar la falta de colaboración de los empleados al momento de practicar las reglas para reducir los accidentes laborales.

En el estudio de Flores & Paucara, (2015), con el título de Riesgos Ocupacionales en el profesional de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Nacional de Lima, se planteó como objetivo determinar los riesgos ocupacionales en el profesional de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos. La metodología empleada fue de tipo descriptivo y de corte transversal, además se tomó como muestra a 65 licenciadas de enfermería que laboran diariamente en el área de UCI y como instrumento para la recolección de datos e información se elaboró un cuestionario que contaba de 12 preguntas que tienen como finalidad determinar cuáles son los riesgos ocupacionales en el personal de enfermería. Se pudo obtener los siguientes resultados: el 87% del personal afirmó utilizar diariamente ciertos insumos y materiales como medida de protección ante el contacto de ciertos fluidos, el 62% manifestó no tener protección inmunológica (vacunación) contra la hepatitis A, B, Influenza, Varicela, el 31% afirma que las condiciones físico-ambientales durante el trabajo no son buenas en especial por la mala iluminación y las variaciones de temperatura en el área y el 62% indicó que si realiza pausas o descansos durante su jornada laboral. Se pudo concluir, que el personal de enfermería conoce los riesgos a los que está expuesto, pero no está constantemente capacitado para cuidar de manera autónoma su salud, además que el riesgo ergonómico es muy elevado al presentar alteraciones de temperatura y mala iluminación, lo que impide que el personal pueda realizar con normalidad sus actividades.

En 2016, a través de una investigación, titulada condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería, se estableció como objetivo identificar las condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud física y mental del profesional de enfermería. La metodología que se utilizó fue la revisión sistematizada de literatura y de tipo transversal, además se utilizó como instrumento de recolección de información entrevistas al personal de enfermería. Los resultados obtenidos fueron: que el 33% manifestó las condiciones de trabajo como sobrecarga laboral, 38% carencia de insumos o que son de mala calidad, 25% salarios poco satisfactorios y 4 % poco personal en cada área; son problemas que se presentan en el lugar de trabajo lo que ocasiona estrés laboral, insatisfacción laboral y dolores corporales. Se concluyó que el personal de enfermería presenta condiciones de trabajo adversas que pueden influir en la calidad y tipo de cuidado que brinda a los pacientes y en su propia salud (Luengo & Sanhueza, 2016).

Se realizó un estudio a cargo de Molina, et al, 2016, denominado gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica, se planteó como objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería identificando los obstáculos para implementar la práctica Clínica Basada en Evidencia a través del cuestionario Nursing Word Index. El tipo de estudio utilizado fue observacional descriptivo y transversal de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública de Imbabura (Ecuador), en el cual participaron una muestra de 120 enfermeras. Los resultados obtenidos manifiestan que existe poca participación del personal de enfermería en asuntos relacionados al hospital, referente a los gestores presenta una inadecuada dotación de plantilla, además que se han observado cierta vinculación entre los años de edad, la profesión y los años que labora en la unidad. Se llegó a la conclusión que los gestores deben ser conscientes de cómo estos factores están impactando de manera directa a la eficacia de los cuidados y organizar estrategias que busquen la mejora de la calidad asistencial.

1.3 Bases Legales

La investigación sobre factores desencadenantes del desgaste físico y mental del personal de Enfermería del Tipo C “San Rafael” se enmarcan en lo que dice la Constitución de la República en el Art. 326 en sus numerales 5-6, refiriendo que todas las personas tienen derecho a trabajar en un lugar digno y que se deben dar todas las garantías para poder ejercer sus labores sin ningún riesgo, además que si ocurriera el caso se atenderá de manera integral, el estado garantizará que se implemente esta política en todas las instituciones de trabajo (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En concordancia con el Art. 155-157 del Seguro General de Riesgos del Trabajo, indica que tanto el afiliado como el empleador deben ser protegidos mediante el establecimiento de programas que impidan y reparen los daños causados por accidentes de trabajo, siendo así que el estado garantizará que se cumplan dichas condiciones y que se incluyan programas de rehabilitación y reinserción laboral (Congreso Nacional, 2014)

De la misma forma, el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 5, señala que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es el encargado de vigilar que el ambiente de trabajo de los ciudadanos ecuatorianos sea óptimo para su desempeño, mediante la implementación de mecanismos que garanticen su seguridad laboral (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, 2012)

En la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, del año 2017, (pag. 1-158), título I de Generalidades, Artículo 3 de Definiciones, numeral 58 menciona a la salud operacional el cual es el encargado de "garantizar la eficiencia operativa a través de procesos, procedimientos y acciones contra peligros humanos o naturales, con el objetivo de mantener la seguridad y libertad del personal" Es decir que busca el bienestar y seguridad para realizar actividades laborales, garantizando la seguridad y confianza diaria, en concordancia con el Titulo II Capitulo II, articulo 35 relacionado al Ministerio de Trabajo, literal h, que se debe contar con personal calificado en el área de seguridad y salud ocupacional, psicosociología, ergonomía e higiene industrial en toda empresa, además de mencionar en el literal s que el Seguro General del Trabajo del IESS deberá proteger a sus asegurados de accidentes laborales o enfermedades, además de su rehabilitación ya sea esta física o mental, para su reinserción profesional en el campo en el que se desenvuelve.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

Se realizó un estudio mixto (Cuan/cual) de corte transversal y de alcance descriptivo que permitió conocer el nivel de desgaste físico y mental que el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C "Nueva San Rafael" que está sometido en su labor diaria.

2.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por el total del personal de Enfermería que labora en el área de emergencia y consulta externa del mencionado centro de salud, 25 enfermeras/os, trabajando con la totalidad de la población de estudio, que cumplía con los criterios de inclusión y exclusión.

Se tomó como criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que labore en el área de emergencia y consulta externa.
- Personal de enfermería que ha laborado en el área por más de 1 año.
- Personal de enfermería de 25 años en adelante.
- Haber expresado su consentimiento por escrito para participar en el estudio

Se tomó como criterios de exclusión los siguientes:

- Personal de enfermería que tiene trabajando menos de 1 año en el servicio.
- Personal de enfermería que hable otro idioma o que provenga de otro país.
- Personal de enfermería en estado de gestación.

2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables

Las variables en el siguiente estudio fueron clasificados en:

Clima laboral, se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, influye directamente en la motivación y satisfacción de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental, sus dimensiones a investigar son los factores físicos como; el entorno institucional es el adecuado, cantidad de pacientes que atiende diariamente, la sobrecarga de trabajo.

Equipos de protección personal (EPP), que se conoce en el área de salud como el equipo especial que ayuda a evitar el contagio de microorganismos dañinos para el ser humano, además de ser una barrera para su propagación. Sus dimensiones por investigar son el uso, la calidad y el abastecimiento por área.

Las consecuencias del desgaste físico, se considera a la alteración que sufre el cuerpo por causa de actividades mal ejecutadas, mientras que el desgaste mental se enfoca a la manera psicológica de tratar ciertas actividades que ocasionan un deterioro.

Los protocolos, se definen como la serie de procedimientos, a realizar, en alguna situación en específico, que se encuentran plasmados de manera oficial en un área de salud determinada, con la finalidad de guiar al personal que labora allí, evitando ocasionar errores y brindar mejores beneficios a los pacientes.

La operacionalización de variables de variables se puede observar en Anexo B

2.4 Métodos

Los métodos que se utilizaron para la realización del estudio fueron los empíricos y teóricos. Dentro de los métodos empíricos se utilizó la observación. A través de la observación se recogió datos que influyan en el desempeño laboral; como la infraestructura, las relaciones interpersonales con compañeros/as del lugar, el conocimiento y correcto seguimiento de protocolos, entre otros factores, que influyen en el desgaste físico y mental en el personal de enfermería. Como método Teórico se utilizó el Método Histórico Lógico, el Método Deductivo-inductivo y el Método Analítico – Sintético en la construcción del Marco Teórico del estudio.

2.5 Técnicas e instrumentos

Se utilizó dos técnicas, de las cuales la primera fue la encuesta, para identificar los factores que ocasionan el desgaste físico y mental en el personal de enfermería. Cuyo instrumento fueron dos cuestionarios:

El primero, consta de 6 preguntas de datos personales y 35 preguntas de datos laborales para conocer el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

El segundo cuestionario denominado Maslach Burnout Invetory, creado por Cordes & Dougherty en el año 1993; utilizado y modificado a través de los años en diversas investigaciones, consta de 22 preguntas cerradas, este instrumento mide el cansancio

emocional, la despersonalización y la realización personal; dirigidas a profesionales de enfermería relacionado a la labor que realizan diariamente.

Otra de las técnicas del estudio fue una entrevista dirigida a la jefa/líder/supervisora de área de los servicios de consulta externa y emergencia. El instrumento que se utilizó fue una guía de entrevista con preguntas abiertas orientadas a identificar el conocimiento acerca de protocolos en las áreas antes mencionadas y acerca de los EPP. (Ver Anexo C).

2.6 Análisis de datos

Para poder realizar el análisis de los resultados, los datos cuantitativos obtenidos se tabularon en una tabla Excel, los cuales expresaron los resultados en porcentajes; esos resultados se plasmaron en figuras y tablas, para mejor entendimiento. Los datos cualitativos se redactaron en forma de párrafos, en Microsoft Word, para crear la información que será analizada, en busca de las respuestas para los objetivos planteados.

2.7 Normas éticas

Para la ejecución de este trabajo de investigación se utilizó la aprobación, de los profesionales de enfermería, a través del consentimiento informado y se explicó, a los encuestados y entrevistados, que su inclusión sería de forma voluntaria y que no se tomaría ninguna acción ya sea legal o de otra índole por su no participación. Además, se explicó que todos los datos recogidos son propiedad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y solo serán usados de forma anónima en la investigación que se realizó. (Ver Anexo D).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Luego de tabular los resultados que fueron arrojados por los instrumentos de recolección a los participantes, se obtuvo en los factores sociodemográficos que el personal entre los 36 a 45 años es porcentaje más alto con un 36 %, mientras que el personal con más de 56 años solo consta de un 16 %. El 48 % se encuentra en unión libre, mientras que el 4% es soltera/o, además se encontró un alto número de personas que se encuentran casadas. El 40 % llevan ejerciendo la profesión por más de 10 años, mientras que el 8 % lleva de 1 a 2 años, también más de la mitad del personal lleva entre 3 a 9 años, ejerciendo. Enfocado en el servicio; el 36 % lleva en el mismo servicio de 3 a 5 años, un poco menos de personal lleva más de 10 años, mientras que el 8 % tienen en el mismo lugar de 1 a 2 años. Se constató que, en cuanto a los turnos de trabajo, el 40 % tiene turnos de 8 horas, mientras que el 60 % tiene turnos de 12 horas (Tabla 1).

Tabla 1 Variable sociodemográfica de población estudiada

Variable sociodemográfica		N° Personal	%
Edad	25-35 años	5	20
	36-45 años	9	36
	46-55	7	28
	Mas de 56 años	4	16
Estado civil	Soltera/o	1	4
	Casado/a	9	36
	Unión libre	12	48
	Separada/o ó Divorciado/a	3	12
	Viuda/o	0	0
Número de hijos	1 – 2 hijos	19	76
	3 - 4 hijos	5	20
	Más de 5 hijos	0	0
	Ninguno	1	4
Tiempo ejerciendo la profesión	1 - 2 años	2	8
	3 – 5 años	5	20
	6 - 9 años	8	32
	Más de 10 años	10	40
Tiempo en	1 - 2 años	2	8
	3 – 5 años	9	36

el servicio	6 - 9 años	6	24
	Más de 10 años	8	32
	Turnos de 8 horas	10	40
Turnos de trabajo	Turnos de 12 horas	15	60
	Turnos de 24 horas	0	0

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

En el aspecto económico; la mayoría del personal afirma estar de acuerdo con el sueldo, 92 %, mientras que el 8 % afirma que está en desacuerdo. El 56 % refiere estar de acuerdo en que cubre con sus gastos diarios, mientras que el 44 % refiere estar en desacuerdo. En su percepción, la mayoría asegura asegura estar de acuerdo que el personal gana acorde a las actividades que realiza, 72 %, mientras que el 12 % refiere estar indeciso, mientras que el 16 % manifiesta estar en desacuerdo (Tabla 2).

Tabla 2 Aspecto económico

Aspectos	Desacuerdo	%	Indeciso	%	De acuerdo	%	Total
Sueldo aceptable	2	8	0	0	23	92	25
Cubre con gastos diarios	11	44	0	0	14	56	25
Salario justo	4	16	3	12	18	72	25

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

La mayoría del personal de enfermería, 92 %, aseguró estar de acuerdo, es decir sentirse útil con la profesión y actividades que realiza mientras que el 8 % refirió estar en desacuerdo (Figura 1).

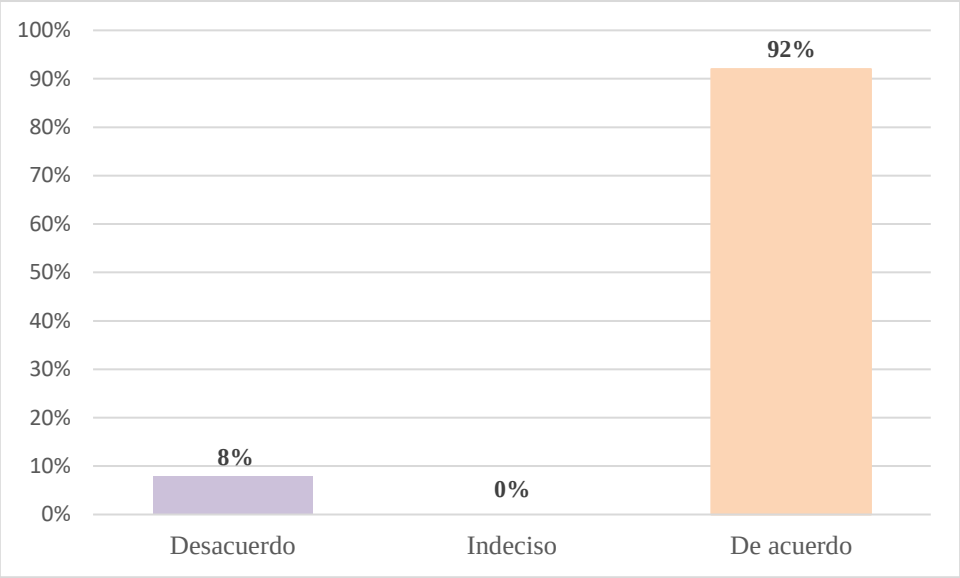


Figura 1 Sentirse útil con la profesión y actividades que ejerce

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

EL 32 % de los profesionales afirmaron siempre y algunas veces tener inconvenientes con los usuarios que atienden diariamente, mientras que el 36 % refirió tener estos inconvenientes muchas veces. (Figura 2).

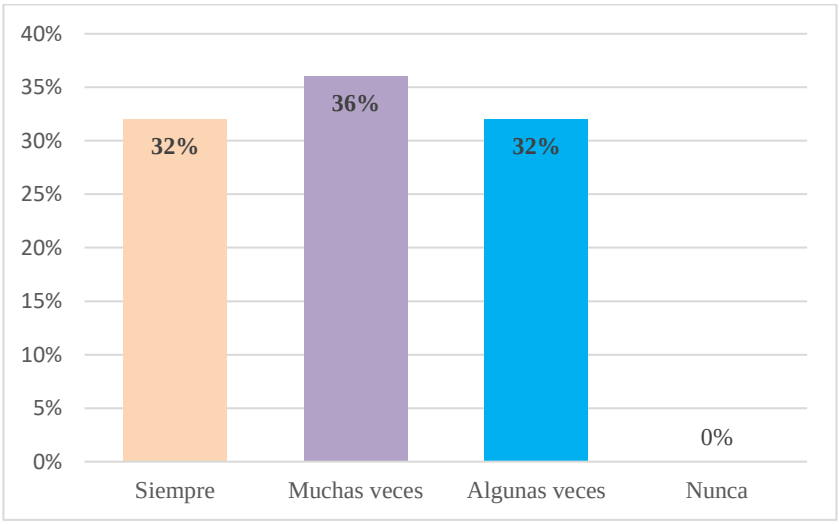


Figura 2 Inconvenientes con usuarios

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

El 60 % de encuestados, afirmo que sus problemas en el hogar nunca le ocasionan desconcentración en el trabajo, el 24 % algunas veces, el 12 % muchas veces y el 4% siempre (Figura 3).

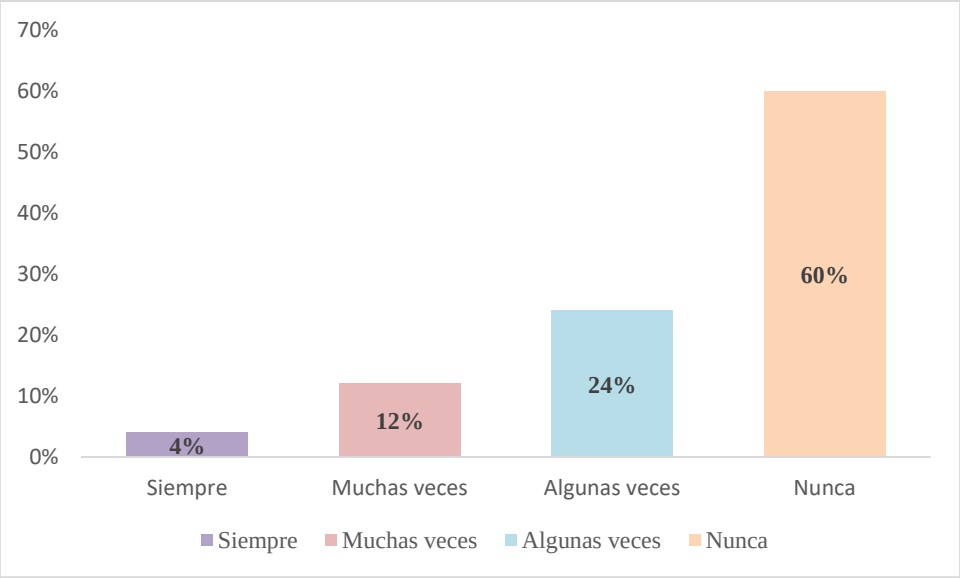


Figura 3 Problemas en el hogar, provocan desconcentración en el trabajo.

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

En cuanto a los aspectos que engloban el ambiente laboral, en la infraestructura, ventilación, iluminación, etc. el 84 % refiere estar de acuerdo con lo que cuentan en la unidad y el 4 % indeciso. Enfocado a las buenas relaciones con compañeros de trabajo el 80 % afirma estar de acuerdo, mientras que el 20 % en desacuerdo. Relacionado a la cantidad de equipos, insumos y materiales, el 52 % asegura estar de acuerdo, mientras que el 36 % están en desacuerdo. En relación con los horarios el 96 % están de acuerdo, mientras que el 4 % se mantiene en estar en desacuerdo (Tabla 3).

Tabla 3 Ambiente laboral.

Aspectos	Desacuerdo	%	Indeciso	%	De acuerdo	%	Total
Infraestructura, ventilación, iluminación, etc.	3	12	1	4	21	84	25
Buenas relaciones con compañeros de trabajo.	5	20	0	0	20	80	25
Cantidad de equipos, insumos, materiales.	9	36	3	12	13	52	25
Horario	1	4	0	0	24	96	25

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

El 12 % afirma siempre presentar agotamiento emocional, el 8 % muchas veces, el 52 % algunas veces, mientras que el 28% nunca. De los encuestados, el 12 % afirma presentar despersonalización muchas veces, el 28 % algunas veces, mientras que el 60 % nunca. El 20 % afirmo que siempre presenta agotamiento físico a causa del trabajo, el 24 % muchas veces, el 44 % algunas veces, mientras que el 12 % refiere nunca presentar este tipo de agotamiento (Tabla 4).

Tabla 4 Agotamiento emocional, despersonalización y agotamiento físico

Aspecto	Nunca	%	Algunas veces	%	Muchas veces	%	Siempre	%	Total
Agotamiento emocional	7	28	13	52	2	8	3	12	25
Despersonalización	15	60	7	28	3	12	0	0	25
Agotamiento físico a causa del trabajo	3	12	11	44	6	24	5	20	25

Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

El EPP utilizado siempre en la unidad de salud es la mascarilla con un 79%, mientras que el que se usa a veces son los guantes, con un 21% (Figura 4).

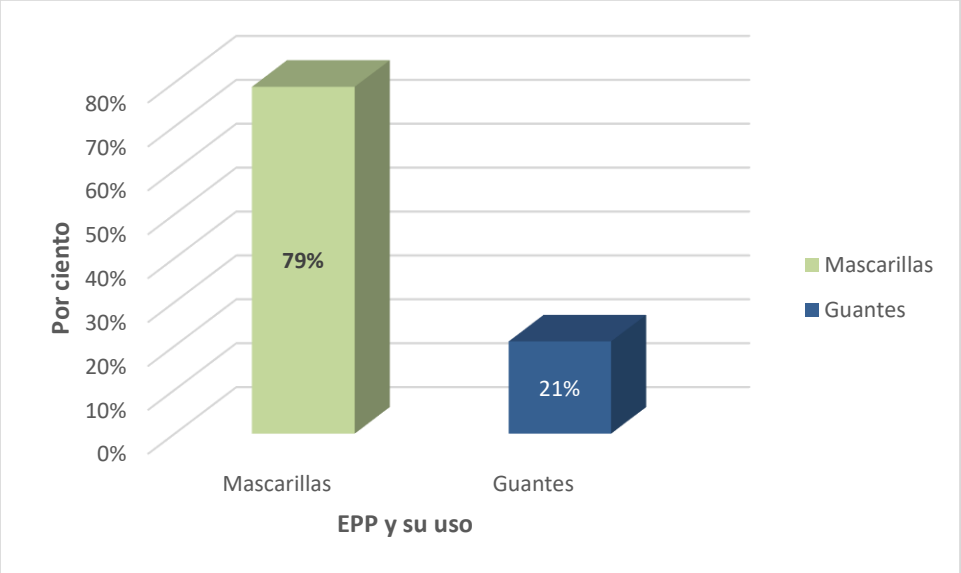


Figura 4 Dotación de EPP y su frecuencia de uso
Fuente: encuesta dirigida a personal de enfermería en Tipo C "San Rafael"

Al aplicar el instrumento de entrevista a las jefas de enfermería del área de consulta externa y emergencia del Tipo C “San Rafael”, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Las jefas de consulta externa y de emergencia, manifestaron conocer acerca de guías de práctica clínica enfocadas en VIH, Sífilis, Tuberculosis y Manual PAI (Programa ampliado de inmunizaciones). Ninguna de las profesionales pudo responder, cada que tiempo se renuevan los protocolos, es decir la duración y última actualización.

Refirieron conocer el protocolo a seguir en el caso de accidentes laborales, relacionados con objetos cortopunzantes, debido a que en el área de consulta externa han ocurrido 2 accidentes de este tipo, anuales, de igual manera refirió la jefa de emergencia. La jefa de consulta externa manifestó que no se realiza capacitación al personal acerca de los protocolos que existen en el área, mientras que la jefa de emergencia respondió que si se realizan estas capacitaciones.

Relacionado a los EPP, en consulta externa y emergencia: siempre usan mascarillas por la pandemia de COVID-19, pero depende de la actividad que realizan para utilizar guantes y batas, además manifestó la jefa de emergencia que los guantes solo se utilizan para procedimientos médicos. La frecuencia de su utilización también depende de la cantidad de insumos con los que cuente la unidad, porque refieren que no existe la cantidad suficiente de EPP para todo el personal que labora en las dos áreas, pero cuando se utilizan lo realizan de la manera correcta.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En el estudio realizado, al personal de enfermería del área de consulta externa y emergencia del Centro de Salud Tipo C “San Rafael”, con el objetivo de analizar los factores desencadenantes del desgaste físico y mental en el personal de enfermería de ya mencionado centro de salud, siendo de relevancia social y profesional; social porque es el personal que trabaja en diversas áreas de la salud y es el encargado de velar por la salud e integridad de personas sanas y enfermas; y profesional porque estos factores pueden modificar el desempeño del profesional al realizar sus actividades diarias. Se pudo constatar que la mayoría del personal del lugar, ha laborado entre 6 a 10 años como enfermera, la mayoría manifiesta que su sueldo es aceptable, y gana acorde a las actividades que realiza, además, de cubrir con sus gastos diarios. La estabilidad económica es muy importante en cualquier profesión, porque es lo que va a percibir mensualmente y con esto va a poder cubrir las necesidades para sí mismo y para su familia, esto ayudara a que el profesional cumpla con sus objetivos, mientras realiza las actividades que se le han asignado. Estos resultados coinciden con la investigación de Portero & Vaquero (2015), en un hospital universitario en España, obteniendo que el 62 % se siente bien con el sueldo que percibe mensualmente, pero no coinciden con la investigación de Luengo & Sanhueza (2016), en Chile, donde el 25 % de profesionales manifiestan sentirse poco satisfechos con los salarios que perciben.

Además, se pudo constatar que la mayoría del personal se siente útil con la profesión y actividades que realiza. Se conoce que la satisfacción laboral, es el grado de conformidad que tiene el trabajador, debido a las condiciones en que desarrolla sus actividades diarias, estas pueden ser positivas cuando incrementa su capacidad y le brinda más oportunidades, pero negativa si obstaculiza sus metas u obstaculiza su progreso personal. Estos resultados coinciden con la investigación de García & Gil (2016), en España, con un 88 % del personal refiere desempeñar sus actividades con dedicación y gustarles lo que hacen, pero coincide con la investigación de Brito (2016), en Guaranda, donde el 57 % de los profesionales contestaron sentirse a veces satisfecho con el trabajo que realizan. La debilidad de este estudio puede ser, que los datos varían dependiendo el área en el que se realiza la investigación.

A su vez, los profesionales respondieron que tienen inconvenientes con usuarios. Los problemas con los pacientes, es debido a que en ciertas ocasiones existe falta de insumos o medicamentos en la unidad, lo que obliga a retrasar ciertos procedimientos hasta obtener los mismos y poder continuar. A esto se complementa, ciertas ocasiones en las cuales familiares y pacientes exigen una intención urgente sin ser el caso requerido para la atención inmediata. Los problemas con los usuarios pueden desencadenar un agotamiento emocional en el personal de enfermería, al no poder controlar situaciones que no depende del profesional sino de la institución, por falta de personal, insumos, materiales o espacio físico. Estos resultados no coinciden con la investigación de Vásquez & Vargas (2016), donde el 61,53 % de profesionales de enfermería refirieron recibir abuso verbal por parte de los pacientes, siendo más de la mitad del personal.

Mas de la mitad de la población del estudio afirmó, que sus problemas en el hogar nunca le ocasionan desconcentración en el trabajo, lo que demuestra una correcta división entre el trabajo y el ámbito personal. La desconcentración o distracción laboral puede ocasionar consecuencias terribles hasta fatales en el ámbito laboral, que de agravarse pueden llegar hasta ser fatales, porque el personal de enfermería trabaja siempre en contacto con el paciente, debe estar concentrado en que medicación administra, la vía, su dosis, horario, entre otras, para así brindar un servicio de calidad y evitar posibles errores que pueden retrasar la recuperación del paciente, aumentar su estancia en el hospital o llegar incluso a la muerte. Estos resultados coinciden con la investigación de Zárate et al., (2015), donde los profesionales manifestaron que, en su minoría, el 36.5 %, han estado preocupados o distraídos por situaciones familiares en su lugar de trabajo.

En cuanto a los aspectos que engloban el ambiente laboral; casi la totalidad de los profesionales estudiados manifestaron estar de acuerdo con la infraestructura, ventilación, iluminación, mantener buena relación con compañeros de trabajo, estar de acuerdo con la cantidad de equipos, insumos y materiales en la unidad y estar de acuerdo con su horario de trabajo asignado. La frustración se considera como el estado de insatisfacción que puede sentir el personal, que se puede dar por la no realización de metas, objetivos, expectativas o deseos que se han trazado, lo cual afecta a la persona, ocasionando que no realice sus actividades diarias de manera adecuada, inclusive no poder desarrollar un ambiente laborable adecuado para los demás. Estos resultados no coinciden con la investigación de Blanca & Arias, (2018), en España, donde el 46 % de profesionales afirmo presentar problemas entre compañeros de trabajo y un 63 % estar inconforme con

su carga horaria. Además, en la investigación de Aldrete, Navarro, Gonzáles, Contreras & Pérez, (2015), el 47,5% mencionó percibir factores psicosociales negativos como infraestructura inadecuada, y poca cantidad de insumos y materiales para trabajar.

Relacionado a las consecuencias del desgaste físico y mental se obtuvo que; el 52 % algunas veces presenta agotamiento emocional, el 60 % nunca ha presentado despersonalización y el 44 % ha presentado agotamiento físico a causa del trabajo diario. El cansancio físico no es el único que ocasiona problemas de salud en el personal sanitario, a pesar que es un problema que puede impedir realizar ciertas actividades de enfermería necesarias para los pacientes, el agotamiento emocional es un estado que se puede crear debido a sobrecarga de trabajo mental, es decir por exceso de responsabilidades, diversas emociones o asumir conflictos; por ello, el personal va a disminuir su rendimiento en sus tareas. Estos resultados coinciden con la investigación de Sánchez & Sierra, (2014), en Murcia, donde obtuvieron como resultado que el 45.6 % presenta cansancio emocional y el 21.2 % presenta despersonalización.

En el estudio realizado, al personal de enfermería y jefas del área de emergencia y consulta externa, se obtuvo que el EPP que se utiliza siempre es la mascarilla, por la pandemia de COVID-19, pero depende de la actividad que realizan para utilizar guantes y batas, mientras que los guantes se usan a veces para procedimientos médicos. La frecuencia de su utilización también depende de la cantidad de insumos con los que cuente la unidad, porque refieren que no existe la cantidad suficiente de EPP para todo el personal que labora en las dos áreas, por lo que su utilización se optimiza, cuando se utilizan lo realizan de la manera correcta, por ejemplo al realizar la recepción de muestras COVID-19, el personal debe utilizar los EPP adecuadamente, además, que existe mucho personal que prefiere asumir el gasto para poder adquirir sus equipos de protección personal, y así evitar contagiarse de alguna enfermedad. Los EPP que utilizan diariamente los profesionales de salud, deben ser productos que cuenten con el registro sanitario, lote, fabricantes, etc., los cuales sean aprobados para su utilización por el hospital y Ministerio de Salud; para así evitar inconvenientes o problemas al utilizarlos en las actividades que realizan de manera cotidiana, pero cuando no existen la cantidad suficiente puede ser un riesgo alto para el personal de enfermería, porque limita su utilización para realizar procedimientos cotidianos, en los cuales son necesarios la utilización de estas barreras de protección y evitar algún tipo de daño o exposición a algún agente. Estos resultados coinciden con la investigación de Lema & Oyarvide, (2016), en Guayaquil, los cuales

mencionaron que el 27% de su personal se sienten inconformes con los EPP y el 33% indicaron no poseer disponibilidad total de los EPP, en la institución que laboran.

Durante la entrevista realizada a las jefas de consulta externa y de emergencia, refirieron conocer varias guías de práctica clínica como VIH, Sífilis, Tuberculosis y Manual PAI (Programa ampliado de inmunizaciones), porque son patologías o actividades con las que se trabajan diariamente y deben conocer acerca de los procedimientos a realizar en cada paciente, aplicación de medicación y aplicación de vacunas. Ninguna de las profesionales pudo responder, cada que tiempo se renuevan los protocolos, es decir la duración y última actualización, manifestando que pueden llegar en cualquier momento a la institución, según el MSP actualice estas guías, pero que si son notificadas cuando una nueva guía entra en vigencia.

Además, refirieron conocer el protocolo a seguir en el caso de accidentes laborales, relacionados con objetos cortopunzantes, basándose en el manual del MSP de Bioseguridad para los establecimientos de salud del año 2016, debido a que diariamente trabajan con estos insumos y nadie está exento a estos tipos de accidentes, ya que al dar una cifra anual; en el área de consulta externa han ocurrido 2 accidentes de este tipo, de igual manera refirió esta cantidad la jefa de emergencia. La jefa de consulta externa manifestó que no se realiza capacitación al personal acerca de los protocolos que existen en el área, mientras que la jefa del área de emergencia respondió que, si se realizan estas capacitaciones, porque es muy importante que todo el personal sepa cómo actuar ante este tipo de accidentes. Estos resultados coinciden con la investigación de Flores & Paucara (2015), en Perú, manifestaron que el 100 % del personal conoce la existencia de protocolos, el 62 % conoce el protocolo a seguir en caso de un accidente laboral, pero difiriendo únicamente en las capacitaciones que reciben acerca de riesgos laborales y como evitarlos. cuyo resultado fue del 80 %.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. En la población de profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C “San Rafael”, se pudo evidenciar que los factores que ocasionan que el personal se desgaste física y mentalmente son, principalmente, inconvenientes con los usuarios que atienden diariamente, por falta de insumos, materiales o espacio físico; ocasionando sentimientos de poca satisfacción con los mismos, pero a pesar de esto les agrada realizar sus actividades como personal de enfermería y no permiten que sus problemas en el hogar provoquen desconcentración en su trabajo.
2. El personal de enfermería en el área de consulta externa y emergencia, manifestó trabajar en un buen clima laboral, debido a que la mayoría afirmó, que la infraestructura es la adecuada para poder realizar sus actividades e incluso mantener una buena relación entre compañeros de trabajo, además de sentirse a gusto con el horario que se les ha asignado para asistir a la unidad.
3. Se pudo identificar que la mayoría del personal manifestó que algunas veces presenta agotamiento físico y mental a causa del trabajo, pero en gran número refirió nunca haber presentado despersonalización a causa del trabajo o al realizar actividades de enfermería.
4. Referente a los equipos de protección personal (EPP), los profesionales de enfermería mencionaron que el EPP más utilizado es la mascarilla debido a la pandemia que atraviesa el mundo, pero también utilizan guantes a pesar que la cantidad de estos es poco suficiente para todo el personal que labora diariamente en el área, debido a esto, su utilización es limitada, es decir solo cuando es estrictamente necesario.
5. Las jefas de las áreas de consulta externa y emergencia manifestaron conocer acerca de guías de práctica clínica como VIH, Sífilis, Tuberculosis, Manual PAI (Programa ampliado de inmunizaciones) y Manual de Bioseguridad, pero ninguna conoce cada que tiempo se renuevan los protocolos del Ministerio de Salud Pública, su duración o su última actualización. La frecuencia anual de accidentes con cortopunzantes en ambas áreas es de 2, además relacionado a las capacitaciones que se brinda al personal acerca de protocolos, la jefa del área de

emergencia afirmo que si se las realiza a diferencia de la jefa de consulta externa que manifestó que no se realizan estas capacitaciones.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

A las jefas de área del centro de salud Tipo C “San Rafael”

- ✓ Gestionar para poder brindar todos los recursos necesarios, enfocándose en la protección personal de los profesionales, para que su salud no se vea afectada a futuro, incluso que puedan atender a todos los pacientes y no limitarse, debido a la falta de estos.
- ✓ Realizar actividades enfocadas en brindar terapias de relajación o de meditación para el personal de estas áreas, que sean fuera del horario de trabajo y con la ayuda del departamento de salud ocupacional.
- ✓ Tramitar adecuadamente los equipos de protección personal para todo el personal que labora, evitando que estos se limiten en su utilización, pero los utilicen adecuadamente.
- ✓ Verificar constantemente el uso de EPP, para evitar accidentes laborales, además de informar o capacitar constantemente acerca de los protocolos de accidentes laborales, en ambas áreas.

A la población de estudio

- ✓ Que se auto eduquen y actualicen constantemente acerca de protocolos, manuales o guías del Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Utilizar adecuadamente los EPP, evitando que estos se gasten innecesariamente y utilizarlos solo cuando es estrictamente necesario.
- ✓ Evitar generar un ambiente de trabajo incómodo, tanto para el personal como para los pacientes, porque puede ocasionar que el área no brinde los resultados que solicita la institución.
- ✓ Informar al jefe de área, acerca de inconvenientes tanto personales y de trabajo, que puedan afectar el desempeño laboral personal y en equipo, con el fin de solucionarlos prontamente.

Pacientes que acuden a la entidad de salud

- ✓ Entender la labor diaria que realiza el personal de enfermería y con los insumos y materiales que cuentan en la unidad, para evitar reclamos o problemas, que se podrían solucionar dialogando con los mismos. Además de conocer el triaje de Manchester para poder identificar la priorización de su patología o sintomatología, en relación de las demás.

A la Escuela de Enfermería

- ✓ Incentivar a los estudiantes, a crear espacios de relajación o actividades, para evitar el estrés o frustración tanto a nivel estudiantil como profesional.
- ✓ Recordarles el correcto uso de los EPP y evitar el desperdicio de los mismos, para que los estudiantes usen adecuadamente estos recursos y no exista falta de los mismos, en tiempo de prácticas.

Referencias

Aldrete, M. G., Navarro, C., Gonzáles, R., Contreras, M. I., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y trabajo, 17*(52), 32-36. Recuperado de https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007

Arias, Q., & Muñoz del Carpio, A. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Arequipa. *Rev. Cubana de Salud Pública, 42*(4), 24–63. Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2016/csp164j.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2017). Proyecto de Ley Orgánica de Seguridad y Salud en el Trabajo, 1-158. Recuperado de http://seso.org.ec/phocadownload/losst2018finalapsstec.pdf?fbclid=IwAR0hYSw0Zt6KKpEOt0wk0JR6VJrpMzhVn0QfgKf7VRC2NoiMAVG0_r_TX-M

Berni, F. (2018). Síndrome de Burnout en el personal sanitario. *Revista Médica Electrónica, Portales Médicos. 13*(4), 14-23. Recuperado de https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/publicaciones/medicina-laboral/

Blanca, J.J., & Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria, 15*(1), 30-44. https://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903

Brito, F. (2016). Los Riesgos Laborales en el Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la Ciudad de Guaranda provincia de Bolívar (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23352/1/FREDY%20DANIEL%20BRITO%20ARREGUI.pdf

Congreso Nacional. (2014). Ley de Seguridad Social. Recuperado de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf

Díaz, B., Vásquez, O.A., Martínez, R., Santos, Y.C., & Hernández, I. (2015). El Síndrome de Burnout en Enfermería: Una Barrera para el Cuidado de Calidad. *Salud y Administración, 2* (5), 51-54. Recuperado de http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol2num5/A5_Sindrome_Burnout.pdf

Escobar, D., & Vargas, R. (2017). Riesgos Laborales en profesionales de enfermería del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica (Tesis para obtención de Licenciatura en Enfermería). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperado de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1104/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200086.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR0hYSw0Zt6KKpEOt0wk0JR6VJrpMzhVn0QfgKf7VRC2NoiMAVG0_r_TX-M

Flores, M., & Paucara, M. (2015). Riesgos Ocupacionales en el profesional de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Nacional de Lima (Tesis para obtención de Especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. Recuperado de

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/568/Riesgos%20ocupacionales%20en%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa%20que%20labora%20en%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20de%20un%20Hospital%20Nacional%20de%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. C., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. 11–30. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf

González, P. (2016). El estrés, bomba de relojería laboral. Recuperado de https://www.efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/

Gómez, R.D. (2018). ¿Qué se ha entendido por salud y enfermedad? Revista Facultad Nacional De Salud Pública, 36, 64-102. Recuperado a partir de https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/335873Maul, D. (2019). Organización Internacional del Trabajo. 1. 77-183. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_725016.pdf

Lema, A., & Oyarvide, G. (2016). Cumplimiento de las medidas de barreras de protección en el personal de Enfermería del área de emergencias en un Hospital básico de Guayaquil. (Tesis para obtención de Licenciatura en Enfermería). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6491/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-328.pdf

Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, *62*(245), 2-21. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5CuTechTMxkJ:scielo.i

sciii.es/scielo.php?script%3Dsci_arttext%26pid%3DS0465-546X2016000500008&hl=es&gl=ec&strip=1&vwsrc=0

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Programa De Elementos De Protección Personal, Uso y Mantenimiento, (1), 4. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHS02.pdf

Molina, J., Vaca, J., Muñoz, O., Cabascango, K., & Cabascango, C. (2016). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index de Enfermería*, *25*(3), 2-19. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j6wrDmrDHh0J:scielo.isciii.es/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1132-12962016000200006+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Naranjo, C., Concepción, J., & Rodríguez, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem. *Revista electrónica Gaceta Médica Espirituana, 19*(3), 15-23. Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/espirituana/gme-2017/gme173i.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, 1-12. Recuperado de https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Recuperado de https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (2015). Comunicado de prensa sobre el equipo de protección personal, 9-10. Recuperado de https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/ebola-ppe-guidelines/es/

Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Organización Mundial de la Salud &Organización Panamericana de la Salud. (2015). Salud de los trabajadores, pag web. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Intervenciones basadas en evidencia. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11927:evidence-based-interventions&Itemid=1511&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (2017). Salud de los trabajadores. Recuperado de

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=244&Itemid=40893&lang=es

Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Recuperado de https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-latino-americana-de-enfermagem/articulo/desgaste-profesional-estres-y-satisfaccion-laboral-del-personal-de-enfermeria-en-un-hospital-universitario

Reyes, T. (2013). Factores de riesgo laboral / Prevalencia e Incidencia de Enfermedades Profesionales en el Personal que Labora en el Centro de Salud N°1de la Ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012 (Tesis para obtención de Licenciatura en Enfermería). Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1268/3/TESIS%20COMPLETA.pdf?fbclid=IwAR1KmNLlMBzNhkf1fItLA6C6t1aUW-Mj3mPwR3DHU4evT1Y2P22cq1IVU3U

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (2012). Recuperado de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf

Roa, S. (2019). Síndrome de burnout, 3. Recuperado de https://gk.city/2019/08/10/trabajo-puede-enfermarte-burnout-oms/

Sánchez, G. (2015). Síndrome de desgaste profesional y condiciones de trabajo en el primer nivel de atención público, 6-10. Recuperado de

http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884822/2015_sanchez_monografia_desdaste_profesional.pdf

Sánchez, P., & Sierra, V. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global, 13* (33), 12-27. Recuperado de https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.1.176811/157191

Sandoval Castillo, H. (2013). Salud ocupacional en enfermería, 2. Recuperado de https://es.slideshare.net/harrisonsandoval/salud-ocupacional-en-enfermera

Següel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). El trabajo del Profesional de Enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y enfermería, 21* (2), 1-10. Recuperado de http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002

Vaca Auz, A. J., Muñoz Navarro, Z. P., Flores Grijalba, M. C., Altamirano Zabala, G. N., Meneses Dávila, M. S., Barahona Cisneros, M.E., & Ortega López, C. E. (2016). Eventos adversos relacionados con los cuidados de enfermería en el Hospital de Ibarra, provincia de Imbabura. Enfermería. *Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión, 1* (3), 102-106. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194257

Vanegas Morales, S. (s.f). La Estandarización del Uso de los Elementos de Protección Personal. *Revista científica, 12*(3), 12-23. Recuperado de https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-123/estandarizaciondeluso/

Vásquez Bazán, D., & Vargas Chicoma, L. (2016). Riesgos Ocupacionales a los que está Expuesto el Personal de Enfermería que labora en la Central de Esterilización (Tesis de Especialidad). Universidad Wiener. Perú. Recuperado de

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/452/T061_40701370_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate Grajales, R., Olvera Arreola, S., Hernández Cantoral, A., Hernández Corral, S., Valdez Labastida, R., Pérez López, M. T., & Zapién Vázquez, M. A. (2015). Factores relacionados con eventos adversos reportados por enfermería en unidades de cuidados intensivos. Proyecto Multicéntrico. *Enfermería Universitaria, 12* (2), 63-72.

ANEXOS

ANEXO A

Cronograma

N°	ACTIVIDADES/ SEMANAS	Octubre 2019				Noviembre 2019				Diciembre 2019				Enero 2020				Mayo 2020			Mayo 2021					Junio 2021				Agosto 2021				Septiembre 2021				Octubre 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección de tema																																								
2	Aprobación de tema																																								
3	Elaboración de anteproyecto																																								
4	Disertación de anteproyecto																																								
5	Elaboración de instrumentos																																								
6	Entrega y respuesta de oficio																																								
7	Ejecución de instrumentos																																								
8	Recolección de datos																																								

9	Tabulación																																								
10	Entrega del primer borrador																																								
11	Corrección del primer borrador																																								
12	Entrega del segundo borrador																																								
13	Corrección del segundo borrador																																								
14	Entrega de la versión final																																								
15	Disertación de tesis																																								

ANEXO B

Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica/ Instrumento
Identificar el clima laboral en que se desenvuelve el personal de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.	Clima laboral	El Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente que es generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, esto influye directamente en la motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.	Factores físicos	El entorno institucional es el adecuado	SI NO	Encuesta/ Cuestionario
				Sobrecarga de trabajo	SI NO	
				Personal suficiente	SI NO	
				Conforme con el área que labora	MUY SATISFACTORIO POCO SATISFACTORIO NADA	
			Factores emocionales	Relaciones con los compañeros	BUENA REGULAR MALA	

			Factores mentales	Presión laboral Frustración	SI NO SI NO	
Determinar la dotación de los equipos de protección personal y su utilización del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.	Equipos de protección personal (EPP)	Los EPP, se conoce en el área de salud como el equipo especial que ayuda a evitar el contagio de microorganismos dañinos para el personal de enfermería, además de ser una barrera para su propagación.	Frecuencia Cantidad	Uso Por área	SIEMPRE AVECES NUNCA SUFICIENTE POCO SUFICIENTE NADA SUFICIENTE	Encuesta/ Cuestionario
Reconocer las consecuencias del desgaste físico y mental del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.	Consecuencias del desgaste físico y mental	El desgaste físico se considera a la alteración que sufre el cuerpo por causa de actividades mal ejecutadas, mientras que el desgaste mental se enfoca a la manera psicológica de tratar ciertas actividades que ocasionan un deterioro en el personal de enfermería.	Tiempo Tipo y Frecuencia	Período en el área Dolores musculares Dolores esqueléticos Dolores lumbares Dolores de cabeza Alucinaciones Deterioro de la memoria Ansiedad Depresión	> 1año Entre 2 a 3 años Entre 4 a 5 años > 6 años SIEMPRE AVECES NUNCA	Encuesta/ Cuestionario

				Otras Otras patologías a causa del trabajo: Gastritis Colitis Amenorrea Hipertensión arterial Apendicitis	 SI NO	
Indagar sobre la existencia de protocolos en caso de accidentes laborales del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.	Protocolos de accidentes laborales	Los protocolos permiten determinar el compromiso que enfermería tiene en el desarrollo del cuidado de los pacientes, sirviendo como guía para realizar planes enfocados en el beneficio de usuarios, además de ser un medio de comunicación entre profesionales de la salud, por lo cual es utilizado a nivel de todas las instalaciones, según sea su objetivo planteado.	Protocolo del área	Existencia Tipo Renovación Tiempos aproximados de accidentes laborales	SI NO Especificaciones Duración Última actualización Utilización o no Diariamente Semanalmente Mensualmente Cada 3 meses Cada 6 meses Cada año Cada 2 años Nunca	Entrevista

				Capacitación o información a personal	Siempre A veces Nunca	

ANEXO C

Instrumentos de recolección de datos

N°

E NCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA

Con el objetivo de identificar el clima laboral en que se desenvuelve el personal de enfermería y el uso de EPP, le solicito responder con sinceridad las preguntas que se especifican a continuación, cuyos datos servirán para la elaboración de la tesis de grado "**Factores Desencadenantes del Desgaste Físico y Mental en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael en Esmeraldas**", previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Indicaciones: Marque con una X en el espacio que usted considere correcto.

Fecha: …….

Datos personales

1. **Edad**
   - 25 – 35 años ____
   - 36 – 45 años ____
   - 46 – 55 años ____
   - Más de 56 años ____
2. **Estado civil**
   - Soltera/o ____
   - Casado/a ____
   - Unión libre ____
   - Separada/o ó Divorciado/a ____
   - Viuda/o ____
3. **Número de hijos**
   - 1 – 2 hijos ____
   - 3 - 4 hijos ____
   - Más de 5 hijos ____
   - Ninguno ____
4. **Tiempo ejerciendo la profesión:**
   - 1 - 2 años _____
   - 3 – 5 años _____
   - 6 - 9 años _____
   - Más de 10 años _____

5. **Tiempo en el servicio de emergencia o consulta externa:**

   1 - 2 años _____

   3 – 5 años _____

   6 - 9 años _____

   Más de 10 años _____

6. **Turnos de trabajo:**

   Turnos de 8 horas ____

   Turnos de 12 horas ____

   Turnos de 24 horas ____

EPP

7. **¿Cuáles son los EPP que este establecimiento de salud le proporciona para sus actividades diarias?**

   Mascarilla ____

   Bata ____

   Gorro ____

   Zapatones ____

   Guantes ____

   Gafas ____

8. **¿Con que frecuencia utiliza los EPP, sin contar con la mascarilla por pandemia, durante su turno?**

   Siempre _____

   A veces _____

   Nunca _____

Datos laborales

N°	Enunciado	DA	I	DA
		Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.			
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.			
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.			
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.			

5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.			
6	Su jefatura es comprensiva.			
7	Se siente mal con lo que gana.			
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.			
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.			
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.			
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.			
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (ventilación, iluminación etc)			
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.			
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando			
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.			
16	Le disgusta su horario.			
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.			
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.			
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.			
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.			
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.			
22	El horario de su trabajo le resulta incómodo.			
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.			
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.			

25	Su trabajo lo aburre.			
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.			
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente			
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.			
29	Le gusta el trabajo que realiza.			
30	No se siente a gusto con la jefatura.			
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles).			
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.			
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.			
34	Se siente complacido con la actividad que realiza.			
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.			

LE RECORDAMOS QUE LA ENCUESTA ES TOTALMENTE CONFIDENCIAL.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Acosta, A., De La Cruz N., Huerta, K., Salazar, Y. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Perioperatoria en un Hospital ESSALUD. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf

MEDICION DE BURNOUT MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

N°

ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA

TEMA: Factores Desencadenantes del Desgaste Físico y Mental en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael en Esmeraldas.

OBJETIVO: Reconocer las consecuencias del desgaste físico y mental del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael en Esmeraldas.

INSTRUCCIONES: A continuación, se muestran una serie de enunciados de situaciones que se pueden dar en su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda sinceramente marcando con una **X** la respuesta que mejor refleje su situación y actitud ante el trabajo. Este cuestionario es anónimo.

La respuesta seleccionada definirá la frecuencia en la que se le presenta la situación o actitud descrita de acuerdo con los siguientes criterios:

0	**Nunca**
1	**Algunas veces** = Una vez al mes o menos
2	**Muchas veces** = varias veces a la semana
3	**Siempre** = Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotada/o por mi trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
2. Me siento cansada/o al final de la jornada de trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
3. Me siento cansada/o cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
5. Creo que trato a los pacientes como si fuesen objetos impersonales.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
6. Trabajar todo el día con pacientes es un esfuerzo que me produce tensión.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
7. Trato eficazmente los problemas de las personas que tengo que atender.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
8. Me siento "quemada/o" por mi trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
9. Creo que estoy influyendo positivamente, con mi trabajo, en la vida de los demás.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
10. Me he vuelto más insensible y duro con la gente desde que hago este trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
11. Me preocupa el que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

12. Me siento muy activa/o y con vitalidad.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
13. Me siento frustrada/o en mi trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
14. Creo que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
15. No me preocupa lo que le ocurra a los pacientes a los que tengo que atender profesionalmente.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
16. Trabajar directamente con los pacientes me produce estrés.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes y un clima agradable.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
18. Me siento estimulada/o después de trabajar con mis pacientes.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
20. Me siento acabada o al límite de mis posibilidades en mi trabajo.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Hernández, E. F. T., González, L. F. E. S., & Olivarez, V. G. (2019). Análisis del" Burnout" y sus escalas de medición. *Praxis investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, *11*(20), 106-124. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6951593.pdf

N°

ENTREVISTA DIRIGIDA AL LÍDER DEL ÁREA DE EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA

Con el objetivo de indagar sobre la existencia de protocolos en caso de accidentes laborales y los EPP, del Tipo C "San Rafael", le solicito responder con sinceridad las preguntas que se especifican a continuación, cuyos datos servirán para la elaboración de la tesis de grado "**Factores Desencadenantes del Desgaste Físico y Mental en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael en Esmeraldas**", previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Fecha: _____ Edad: _____ Tiempo en el servicio: _____

Preguntas:

1. ¿Existen protocolos en el área de emergencia y consulta externa?
2. ¿Qué tipo de protocolos existen, enfocados a accidentes laborales?
3. ¿Cada que tiempo se renuevan los protocolos? (Duración, última actualización)
4. ¿Cada que tiempo, aproximadamente ocurren accidentes laborales?
5. ¿Se realiza capacitación al personal acerca de los protocolos que existen en el área?
6. ¿Cuáles son los equipos de protección personal que ocupa en el área?
7. ¿Con que frecuencia utiliza el personal de enfermería los EPP?
8. ¿Usted cree que utilizan correctamente los EPP? ¿Por qué?
9. ¿Existe suficiente EPP, para el personal?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO D

Consentimiento informado

Fecha _____

Yo _____Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que la estudiante Uyaguari Cuenca Nathaly Johanna, me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita. Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma de la participante:_____

CI:_____