



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

CARRERA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

FACTORES QUE AFECTAN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL
PERSONAL EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL CENTRO DE
SALUD TIPO C "SAN RAFAEL"

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

NATHALÍ FRANCESCA WEIR ESTUPIÑÁN

ASESORA

MSC. MIRNA SOSA

Esmeraldas, enero 2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

Presidente tribunal de Graduación

Lectora 2

Directora de Tesis

Coordinador de Carrera

Esmeraldas,.....

AUTORÍA

Yo, NATHALÍ FRANCESCA WEIR ESTUPIÑÁN, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

El contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

Nathalí Francesca Weir Estupiñán

CI 080339579-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me han estimulado y apoyado moralmente para que mi desenvolvimiento como estudiante en el quehacer de mis actividades tanto en mi hogar como en la institución de educación superior que me acogió y me dio los medios necesarios para mi aprendizaje y mi formación profesional.

En este marco mi agradecimiento imperecedero a mis padres Jorge Weir Pérez y María Estupiñán Torres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo tanto físico, emocional y económico han permitido cumplir mis metas, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, tesón y valentía, para enfrentar y vencer las adversidades, porque Dios está conmigo siempre.

A mis amistades, por apoyarme cuando las necesité por extender su mano fraterna en momentos que las requerí gracias.

De igual manera mis agradecimientos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, a toda la Carrera de Enfermería, a mis profesores quienes con la mediación de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda en proceso estructurar mi profesión, gracias a cada uno de ellos por su paciencia, dedicación y apoyo en esta etapa de mi vida.

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedicó a Dios por permitirme llegar lejos, por permitir que cumpla mis sueños junto a las personas que más amo.

Dedico esta tesis a todas las personas que dieron su aporte formador para que yo pueda llegar hasta este momento culminante de estudios académicos universitarios, también una dedicación auto personal a mí misma, Nathalí Francesca Weir Estupiñán, porque perseveré y me convertí en una profesional de la salud que logró sus objetivos.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación.....	1
Planteamiento del problema	3
Justificación.....	6
OBJETIVOS	7
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	9
1.1. Bases teórico-científicas.....	9
1.2. Antecedentes	16
1.3. Bases legales	18
CAPITULO II	20
MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1 Tipo de estudio	20
2.2 Población y muestra	20
2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables	22
2.4 Métodos.....	22
2.5 Técnicas e instrumentos	23
2.6 Análisis de Datos.....	24
2.7 Normas Éticas	24
CAPITULO IV.....	25
RESULTADOS	25
DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	37
Anexos.....	43

Lista de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos y tiempo laboral.	25
Tabla 2. Factores internos que afectan el desempeño profesional.	26
Tabla 3. Factores externos que afectan el desempeño profesional.....	28
Tabla 4. Condiciones de trabajo del personal de salud.....	29

Lista de figuras

Figura. 1. Relaciones interpersonales de los profesionales de salud	27
Figura. 2. Afecciones presentes por los cambios de turnos.....	29

RESUMEN

Con el objetivo de determinar los factores que afectan el ejercicio profesional del personal de salud que labora en la unidad de emergencia del centro de salud San Rafael, se realizó una investigación mixta Cuantitativa/cualitativa de corte transversal y tipo descriptivo observacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 42 profesionales de salud entre enfermeros y médicos. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la observación directa. En los resultados el 60% de la muestra está dentro del grupo de edades de 36 a 50 años y el 70% son de sexo femenino. El personal de salud tiene una autopercepción favorable de los conocimientos y destrezas con los que cuentan para su trabajo, el 70% afirma que son muy buenos para realizar procedimientos como canalización de vía y administración de medicamentos. El 30% de los profesionales refieren que la ansiedad y la tensión son los patrones que tienen tendencia a afectarlos en su trabajo. El 80% de los profesionales considera que trabajar con escasos insumos y materiales afecta el ejercicio profesional. Respecto al cambio de horarios, el 100% mencionaron que sí les afectó el cambio de guardias 8 y 12 horas turnos de 24 horas. Se concluye que dentro de los factores que afectan el ejercicio profesional están presente los internos relacionados con la escasa experiencia del personal en el área, alteraciones de los patrones emocionales y los factores externos como la falta de insumos y medicamentos para el trabajo, la presencia de equipos tecnológicos en mal estado y los cambios de horarios.

Palabras claves: ejercicio profesional, enfermería, emergencias.

ABSTRACT

In order to determine the factors that affect the professional practice of health personnel who work in the emergency unit of the San Rafael health center, a mixed quantitative/qualitative cross-sectional and descriptive-observational study was carried out. The study sample consisted of 42 health professionals, including nurses and doctors. The techniques used for data collection were the survey and direct observation. In the results, 60% of the sample is within the age group of 36 to 50 years and 70% are female. Health personnel have a favorable self-perception of the knowledge and skills they have for their work, 70% affirm that they are very good at performing procedures such as channeling and medication administration. 30% of professionals report that anxiety and tension are the patterns that tend to affect them in their work. 80% of professionals consider that working with few inputs and materials affects their professional practice. Regarding the change of schedules, 100% mentioned that they were affected by the change of guards 8 and 12 hours shifts of 24 hours. It is concluded that among the factors that affect professional practice are the interns related to the lack of experience of the staff in the area, alterations in emotional patterns and external factors such as the lack of supplies and medications for work, the presence of technological equipment in poor condition and schedule changes.

Keywords: professional practice, nursing, emergencies.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Para la entidad sanitaria más grande del mundo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) el talento humano es el conjunto de personas de diferentes profesiones cuyo accionar de trabajo está encaminado a mejorar la salud de la población en general. Es por esto que cuando se refiere a profesionales de la salud, se engloba a un grupo de personas que se dedican a actividades de atención a la salud y no solo a uno o dos individuos (1).

La adecuada aplicación de la práctica profesional requiere no sólo la provisión de recursos físicos, infraestructura y atención especializada a los pacientes, sino también el trabajo interdisciplinario y la capacidad de trabajo en equipo. De hecho, la comunicación y las buenas relaciones interpersonales entre colegas se convierte en un elemento imprescindible en el ámbito sanitario (2).

Hay muchos factores presentes que indican tanto de forma positiva como negativa el desempeño laboral, los mismos se vuelven más complejos cuando se manifiestan durante la prestación de cuidados y actividades de atención en salud, por lo que conocer la integración de esos determinantes y su impacto permite conocer la calidad de atención con la que se trabaja en una institución (2).

La carrera de enfermería es considerada una profesión que requiere trabajo constante que a medida del tiempo puede resultar estresante debido a las características físicas y emocionales que tiene que enfrentar el enfermero asistencial en cada guardia. La muerte, el sufrimiento y los múltiples problemas hacen que estos profesionales estén constantemente tomando decisiones bajo presión y asumiendo mucha responsabilidad, haciendo que su ritmo de vida fisiológico se maneja bajo niveles elevados de cortisol por largas horas del día (3).

Hay muchos factores que afectan el desempeño profesional: como jornadas extenuantes de muchas horas de trabajo (12 horas), la falta de comunicación entre miembros del equipo profesional, los conflictos con los médicos, el ambiente de trabajo, las responsabilidades

excesivas que conlleva el trabajo, las emociones que en muchas circunstancias son desfavorables para el trabajo, además, de los propios pacientes y sus familiares. También puede haber determinantes que afecten el desempeño, profesional como el nivel socioeconómico, la familia, el bajo rendimiento personal y la eficiencia laboral asociado con el nivel de satisfacción que tiene un enfermero sobre su propio trabajo (3).

El estrés relacionado con el trabajo resulta de la interacción de múltiples factores de riesgo, incluidos los del entorno físico, la disfunción biológica, el contenido y la organización del trabajo, y varios factores psicosociales tanto en el trabajo como fuera del mismo.

El personal de enfermería debe brindar a la comunidad la mejor atención integral en salud, y para ello, además de los conocimientos teóricos y prácticos que debe tener, también debe poseer un equilibrio físico y mental que le permita llevar a cabo su trabajo sin repercusiones negativas para su estado integral de bienestar físico. Las enfermeras, en particular, están traumatizadas por confrontaciones dolorosas y repetidas con el sufrimiento humano y la muerte debido a su relación continua con sus pacientes (4).

Es importante recalcar que los empleados son parte elemental de cualquier organización, por lo tanto, comprender las necesidades reales o emocionales que afectan el desempeño laboral es una prioridad que permite ejecutar acciones encaminadas a brindar a que los mismo contribuyan a la realización del plan, lo que se verá reflejado en la productividad (4).

En términos de competencia profesional, se hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para que los profesionales de la salud desempeñen a cabalidad sus funciones sobre la base de una formación a largo plazo. Un elemento importante para mantener conocimiento constante como profesional en la práctica laboral es la capacitación, que es el proceso que emprende la institución para tratar un tema de interés. Cabe indicar que la investigación científica es de gran importancia en la salud ya que estas se basan en evidencia. Por todo aquello, los profesionales se ven en la necesidad de mantenerse actualizados para generar progresos en la salud (5).

Planteamiento del problema

En instalaciones sanitarias con poco personal, es común que los enfermeros deban trabajar turnos dobles, lo que puede comprometer la calidad de la atención del paciente, y los turnos de más de 13 horas pueden aumentar la insatisfacción del mismo por algún error presente; además, los profesionales de salud que trabajaban más de 12 horas tienen 3 veces más probabilidades de presentar síntomas de insatisfacción laboral y agotamiento, lo que produce un estrés significativo y, en muchos casos, conduce a una alta rotación laboral en los establecimientos de salud (6).

Son muchos los factores que influyen en el desarrollo de la práctica profesional en el campo de la salud. El 85% de estos incluyen salarios bajos, 76% precariedad laboral, 74% sobrecarga laboral, 56% estrés y 27% trabajos diurnos y nocturnos. Todo esto puede generar insatisfacción laboral, lo que impactará negativamente en la calidad de la atención, experimentar fatiga, estrés laboral, enfermedades físicas y emocionales lo que conducirá a un bajo rendimiento laboral, baja productividad y ausentismo laboral (7).

El personal de salud desarrolla diariamente muchas actividades que sirven como referencia de estudios para identificar los elevados niveles de estrés que experimenta, un aspecto importante porque si se mantiene en el tiempo pueden conducir al síndrome de Burnout. Diferentes investigaciones han intentado identificar y categorizar los principales factores estresores que afectan la práctica profesional del personal de enfermería, y en la mayoría de los casos pueden estar relacionados con el origen y desarrollo de este fenómeno de burnout y sus consecuencias (7).

Las principales razones relacionadas con la mala práctica de enfermería son en secuencias repetitivas: motivos relacionados con la práctica autónoma de enfermería, la ejecución de procedimientos a los pacientes. Esta mala práctica está asociada a causas físicas y psicológicas, como estrés, carga de trabajo, problemas en la vida personal del profesional (8).

En España, el 48,2% del personal de enfermería se enfrenta a factores que inciden negativamente en su desarrollo laboral. Suelen ser determinantes biológicos como: virus, bacterias, hongos y parásitos, etc. El 23,7% estuvieron expuestos a salpicaduras o contacto

directo con orina, heces y sangre; el 87,3% de los enfermeros identificó la duración de la jornada de trabajo como un factor debido a que aumenta la duración de la exposición a alguna enfermedad, ya sea infecciosa o parasitaria, el 22,9% afirmó que les afecta los gritos y llantos por parte del paciente, situación que da apertura para generar estrés. El 54,8% trabajaba durante todo el tiempo de pie en el servicio y, por lo tanto, puede sufrir trastornos musculoesqueléticos y varices en algún momento, y el 59,7% estaba física y mentalmente agotado afectando el cuidado del paciente en la relación enfermero-paciente y viceversa. El 84,8% presentaba índice muy alto de sobrecarga de trabajo, y el 33,1% consideró la agresión física, verbal y psicológica como una causa limitante para desempeñar su trabajo (9).

Otro claro ejemplo ocurrió en algunos hospitales de El Salvador, según algunas investigaciones evidencian que muchas enfermeras no eran asistidas en la movilización y baño de pacientes postrados en cama, condición que produce los trastornos de la columna porque el traslado en una jornada laboral es de 6 a 8 pacientes sino es más y el promedio de baños es de 2 a 4; sumado a esto, la cama no tiene la altura adecuada para realizar estos procedimientos, lo que es un factor desencadenante del dolor lumbar. Al referirse a la movilización de pacientes, se referían al uso de sillas de ruedas y camillas en su mayoría en mal estado, lo que provocaba un mayor esfuerzo físico del personal y provocaba desgaste articular. Otro factor es la asignación de pacientes, con un promedio de 15 a 32 pacientes por guardia, lo que hace que trabajen bajo una enorme presión para brindar la atención que necesitan los usuarios (10).

En Ecuador, los profesionales de salud son considerados insuficientes para cubrir las necesidades de los pacientes en las unidades de salud. Existe una media de 5 médicos por cada 80 pacientes y de 6,5 enfermeras por cada 100 habitantes, por lo que existe una gran cantidad de factores que inciden en el estrés laboral de los mismos, lo que se refleja en la calidad de la atención que se brinda a los afectados (en este caso, los usuarios). Es por ello que entre los principales motivos del estrés laboral de los profesionales de la salud son diferentes factores como sobrecarga de trabajo, escasez de personal, conflictividad, desnutrición, insomnio, otros. El ambiente laboral en el que se desempeñan los cuidadores conlleva a un alto estrés laboral y bajo rendimiento en las actividades diarias, lo cual es

ocasionado por diferentes factores como sobrecarga de trabajo, escaso personal en el área de trabajo, conflictos entre el personal y falta de concentración en el trabajo (11).

En la provincia de Esmeraldas, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), destaca que los profesionales de salud a menudo trabajan bajo altos niveles de estrés, lo que puede significar una calidad de atención comprometida para los pacientes o usuarios del servicio. En un ambiente de trabajo estresante, los problemas comunes son: el ruido que dificulta la concentración de las enfermeras cuando realizan actividades, se ejecutan tareas que no pertenecen al personal de enfermería y la distribución desigual del personal. Agotamiento físico y psíquico debido a las actividades y roles no correspondido, falta de motivación en los líderes del servicio, lo que hace que las enfermeras desconfíen de sus capacidades y habilidades y que los pacientes no se sientan seguros en la atención brindada (12).

A lo mencionado anteriormente se le suma un elemento llamado talento humano, que en algunos ámbitos crea conflicto entre diferentes miembros del equipo. La consecuencia de estos problemas personales es un cambio constante en el campo de los líderes de servicio, lo que genera insatisfacción entre los cuidadores.

Para hacer más detallado la problemática de estudio se explica a continuación el árbol de problemas una vez analizado y sistematizado:

El problema identificado en la unidad de emergencias se basa en los profesionales de la salud que muestran signos de agotamiento físico y mental, además de manifestaciones claves del síndrome de Burnout. La primera causa aparente que se plantea está asociada con el reciente ingreso de nuevos profesionales, que carecen de conocimientos y experiencia suficiente para el desempeño de tareas claves que requieren los pacientes. Los efectos que se producen por estos factores hacen que el personal de salud tenga que esforzarse el doble para llevar a cabo tareas cotidianas, e incluso que su resolución no tenga los niveles más altos de eficiencia. Esto produce que el cansancio mental salga a flote y los niveles de estrés, fatiga mental y psicológica estén en su punto más alto.

Un segundo grupo de causas estaría vinculado a las conflictivas relaciones interpersonales que tienen los profesionales de salud, se observa en la emergencia muchas actitudes de

que me importa entre diferentes miembros de la misma guardia, la causa aparente son diferencias personales que no han tenido solución, además, del desarrollo de actividades de forma individualizada. Los efectos que se producen son alteraciones y cambios desfavorables en los cuidados médicos y de enfermería para la recuperación de la salud de los usuarios, además, de aumentar los riesgos para la salud que incidirá en un aumento de la tasa de morbilidad.

Finalmente, otra de las causas que se vincula al problema son las condiciones físicas que tiene la unidad de emergencias para el trabajo de los profesionales de salud, la escasez de materiales e insumos, además del mal estado de muchos equipos. Esto se dio como resultado de las repercusiones de los cambios en el contexto de atención de la salud por la Covid-19. Los efectos de este grupo de causas son la presencia de espacios inadecuados para la atención de salud, debido a que no fomentan la recuperación del paciente, sino que por el contrario la retrasan prolongando su estadía aumentando de forma directa el riesgo de que los pacientes puedan adquirir alguna infección asociada a la atención de salud.

Por todo lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante científica:

¿Cuáles son los factores que afectan el ejercicio profesional del personal de salud en el área de emergencias del centro de salud tipo C “San Rafael”?

Justificación

Los motivos que fomentaron la realización de esta investigación están relacionados con experiencias y vivencias personales, debido a que muchas veces se puede observar que los profesionales no cumplen adecuadamente su deber y por lo general las soluciones que se implementan van enfocadas en mitigar el problema, pero no la causa que lo produce, por esta razón es esencial conocer los determinantes que limitan el actuar profesional y que el abordaje de la solución disminuya los factores que generan la problemática.

Esta investigación es importante porque aborda las condiciones óptimas de trabajo, integrando los riesgos presentes en el ambiente laboral, las relaciones con los líderes y

compañeros, y el salario ofrecido de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Actualmente, el trabajo en equipo tiene un gran impacto, por lo que la calidad de la atención es crucial y resultará en un entorno de trabajo propicio que estimule efectivamente su productividad.

Es primordial saber las acciones y consecuencias de la mala práctica, ya que los futuros profesionales de la salud deben ofrecer atención de calidad con garantía y enfoque en la seguridad del paciente.

El desarrollo de este estudio es novedoso porque permite identificar los factores que afectan la ejecución de la práctica del personal de salud, los resultados servirán como una fuente de conocimiento para que el personal de salud conozca las causas del problema y trabaje de forma integral mitigando su aparición. El impacto que tiene el trabajo se ve reflejado en pro de mejoras de las actividades del personal sanitario del centro de salud Tipo C de San Rafael.

Diversos estudios elaborados en otros países han reflejado cómo los profesionales de enfermería presentan altos índices de estrés laboral con relación a otros profesionales, siendo los servicios que requieren de mucho esfuerzo personal la unidad de cuidados intensivos, emergencias y ginecología. Por lo tanto, los resultados de este estudio serán de trascendencia debido a que se abordan los profesionales que laboran en la unidad de Emergencias del centro de salud Tipo C “San Rafael”.

Objetivos

General

Analizar los factores que afectan el ejercicio profesional del personal de salud que labora en la unidad de emergencias del centro de salud Tipo C “San Rafael”.

Específicos:

1. Establecer los factores internos y externos que caracterizan al personal de salud en la unidad de emergencias.
2. Describir los principales cuidados de salud que brinda el personal durante el ejercicio profesional en el área de emergencias.

3. Identificar las condiciones de trabajo según la percepción del personal de salud que rota en el servicio de emergencias.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas.

La práctica del ejercicio profesional de salud son el conjunto de actividades enfocadas en el cuidado de la salud de las personas, las actividades de atención integral tienen un alto nivel de calidad por lo que es importante que los profesionales que la imparten cuenten con las mejores condiciones tanto físicas relacionadas con su estado de salud y entorno, y psicológicas asociadas con su salud mental y emocional (13).

Las enfermeras están en el eje central de la atención sanitaria que se brindan a diario, y por estas circunstancias enfrentan muchos desafíos en el complejo entorno de atención médica actual; sumado a ello hay varios problemas principales mediados por las condiciones de trabajo que enfrentan los profesionales, como la dotación de personal, las largas horas de trabajo, los riesgos laborales, los problemas interpersonales, inseguridad laboral, la intimidación y el acoso en muchas ocasiones (14).

Se detallan de forma sistemática los factores extrínsecos e intrínsecos que se consideraron importantes para el desarrollo de la investigación:

Factores internos: son aquellos que están vinculados de forma intrínseca a la persona y depende de diversos elementos como:

a) conocimiento:

- Sobre canalización de vía y administración de fármacos: El personal de salud cuenta con las capacidades cognitivas y experiencia profesional necesaria para realizar intervenciones enfocadas en la administración de medicamentos y las indicaciones del mismo, de forma general esta responsabilidad está a cargo del personal médico quien prescribe la medicación y el personal de enfermería como tutor legal de su administración y registro en la historia clínica.

- Tratamiento y curación de heridas: En la unidad de emergencias, cirugía y hospitalización de medicina interna, los profesionales de salud poseen los conocimientos necesarios para la curación de heridas, adaptando las actividades de sanitización según la herida del paciente y verificando sus condiciones de salud.
- Cuidados sobre el paciente en cama: El personal desarrolla un conjunto de funciones, acciones e intervenciones con el mayor nivel de complejidad, para evitar el deterioro del paciente encamado, la presencia de úlceras por presión, a través del fomento de una adecuada alimentación, hidratación, cambio de posición y elongación del cuerpo.

b) Motivación personal

- Sensación de que no vale la pena el trabajo: la vocación es un punto elemental dentro de la práctica profesional, los sentimientos negativos que se tienen hacia el trabajo fomentan el aumento de sensaciones desagradables para el mismo, las circunstancias sino son favorables hacen que el profesional de salud sienta que no vale la pena el trabajo y la calidad de sus intervenciones disminuyen.
- Preferencias por otras áreas y no emergencias: en las instituciones sanitarias, existen muchas áreas de especialización para la atención integral de la salud del paciente, algunas tienen un mayor nivel de complejidad en comparación con otras, pero en cada una los profesionales desarrollan funciones específicas. El área de emergencias exige mucho trabajo y responsabilidad por lo que muchos profesionales tienen preferencias por unidades con menos carga de trabajo (14).

c) Patrón emocional

- Ansiedad y tensión: disminuyen la calidad del trabajo y generan sentimientos negativos en el personal de salud.
- Desmotivación: disminuye el empoderamiento y la autonomía para la realización de tareas.
- Hipersensibilidad: un punto clave en el personal de salud, que debe controlarse en su totalidad porque el personal de salud debe tener la capacidad para sobrellevar la sensibilidad de paciente.

- Tristeza y depresión: sentimientos que deben mantenerse en la medida de lo posible limitados al personal de salud, porque afectan el desarrollo de su trabajo (14).

Se detallan los elementos más relevantes de los factores internos.

- Experiencia y conocimiento

Insuficiente formación profesional; por ejemplo, demasiado conocimiento teórico-filosófico, poca formación en actividades prácticas, falta de conocimiento sobre técnicas de autocontrol de conflictos, poca información sobre el funcionamiento de la organización en la que se desarrolla el trabajo. El poco tiempo de experiencia profesional se considera importante durante la práctica del ejercicio profesional, por tal motivo diferentes organizaciones consideran importante la implementación del año rural (15).

- Estabilidad emocional y motivación personal

La persona que brinda los cuidados de salud es un ser humano en su totalidad que tiene emociones, necesidades psicológicas y siente. El llevar una vida de extenuantes horas de trabajo genera sobrecarga de estrés y produce ansiedad, sumado a ello la estrecha interacción de otros factores que afectan su vida familiar y sus actividades personales pueden dar lugar a determinadas respuestas conductuales y emocionales que pueden afectar la manera en que se presta atención sanitaria adecuada, afectar su salud emocional y su vida privada (16).

La motivación personal es un punto importante porque determina el agrado que siente el profesional de la salud por su trabajo y las funciones que desempeña, por eso es importante que los niveles de motivación se encuentren en los niveles más elevados (17).

Factores externos: aquellos extrínsecos que pueden modificar la ejecución de la práctica profesional del personal de enfermería.

a) Comunicación del personal de salud

- Dependencia de la efectividad: los grados más elevados de comunicación inciden en un alto grado de efectividad en el trabajo.

- Aclaración de dudas y enseñanza activa: entre todos los miembros del trabajo, para fomentar la empatía y agrado, además, de disminuir los riesgos o sesgos durante la práctica profesional.
- Cuestionamientos necesarios para el desarrollo del trabajo: un elemento clave para el desarrollo del trabajo, preguntar es sinónimo de necesidad de aprendizaje (17).

b) Condiciones de trabajo

- presencia de insumos y materiales para el desarrollo del trabajo en la unidad de atención
- espacio físico y condiciones adecuadas para el trabajo
- equipamiento tecnológico en condiciones óptimas e ideales.
- disponibilidad de espacio y camas para los pacientes (18).

Otros aspectos importantes a considerar para el desarrollo del trabajo:

- Horarios y flexibilidad con el personal de salud
- Retribución económica y el salario mensual
- Tipo de contratos a los que tiene acceso el personal de salud

Comunicación: Los determinantes que modifican la comunicación humana son variados, pero los principales dentro del campo laboral se relacionan con la presencia de problemas interpersonales, la diferencia de criterios, diversidad de opiniones, poca empatía y la falta de respeto social

Relaciones interpersonales: los cuidados de enfermería se realizan de forma interdependiente por lo que la participación e integración de otros profesionales es crucial. Una buena relación entre colegas fomenta una adecuada coordinación de los cuidados aumentando la calidad de atención. Las relaciones interpersonales son interacciones entre personas en las que la principal característica que se destaca es la confianza mutua, el respeto y la honradez, a través del trato cordial, humildad por el trabajo de los demás, la empatía y la sinceridad, dando como resultado relaciones interpersonales consistentes importantes para en el área de salud (19).

Una relación profesional es dinámica porque se establece entre personas de tal manera que una brinda beneficios a la otra y de alguna manera se espera que la reciprocidad devuelva lo que se dio, refiriéndose a esto cómo esta conexión puede ser un valor importante para cualquier equipo de trabajo (19).

Puede entonces afirmarse que las relaciones humanas interpersonales son una serie de interacciones que brindan oportunidades, entretenimiento y felicidad a los seres humanos, son fuente de aprendizaje o medio de adquisición de conocimiento personal, trato humano, sorpresa, información, y constituyen un medio eficiente de comunicación y expresión medio emocional (20).

- Condiciones laborales inadecuadas: se clasifican dentro de las malas condiciones de trabajo; bajos salarios; estancamiento sin perspectivas de progreso; pocas posibilidades de entretenimiento; presencia de precarización laboral por actualización de equipos o cambios dentro de los líderes en los diferentes servicios (21).
- Sobrecarga de trabajo: esta genera estrés por sobreestimulación que a su vez produce: nerviosismo, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, lentitud, incapacidad para concentrarse, deficiencia en la capacidad de pensamiento (22).

Factores ambientales: factores externos vinculados al área de trabajo.

- Horarios del trabajo: la asistencia sanitaria es un servicio que cubre las 24 horas del día y todos los días del año en cuanto a jornada laboral. Para seguir el cumplimiento de este horario, es necesario organizar los tiempos y la cantidad de profesionales que trabajaran en determinados turnos (23).
- Ambiente laboral: el entorno de trabajo es fundamental para la salud mental de los trabajadores de cualquier disciplina, incluidos el personal de la salud. A ello hay que sumar la complacencia de las necesidades individuales o la calidad de vida profesional que promueve la salud mental de las personas y que al mismo tiempo incide en la calidad de su trabajo. Cuando la calidad de vida dentro del trabajo es mala, se desarrollan conductas que fomentan el ausentismo, el pesimismo, las malas relaciones, el aumento de dificultad para completar las tareas establecidas, el

cumplimiento estricto de las tareas mínimas, la fatiga y el aumento de actividades mal realizadas que pueden ser de alto riesgo (23).

Otro aspecto que debe ser analizado en el ambiente laboral es la distribución de las tareas. A menudo, el trabajo de los profesionales se interrumpe por la presencia de interrupciones con otro tipo de tareas (como atender llamadas o atender una actividad imprevista), lo que afecta negativamente el ritmo tradicional de trabajo y tiene que ser remontado donde se quedó requiriendo un mayor esfuerzo (23).

– Condiciones de trabajo

En muchas instituciones sanitarias el personal de enfermería necesita ser creativo e ingeniosos para abordar diferentes soluciones con las herramientas que tiene a su disposición. En muchas unidades se presenta la escasez de insumos, medicamentos, equipos e incluso talento humano, por consiguiente, la labor de los cuidados se limita porque en muchas circunstancias cuando se debe administrar algún medicamento no se lo puede hacer (24).

La infraestructura también se considera dentro de este factor, debido a que muchas instituciones no cuentan con las condiciones físicas necesarias para la atención de las personas, la insalubridad y el espacio físico en malas condiciones pone en riesgo el desempeño del trabajo profesional y la salud de los pacientes (24).

Actualmente el personal de salud, en especial el de enfermería enfrenta situaciones que pueden generar estrés, como: incrementos de las responsabilidades laborales, áreas de trabajo reducidas, ausencia de personal en el área de emergencias, delegación confusa de los roles profesionales, falta de servicios de personal que participen adecuadamente en la enfermería y carga de trabajo excesiva (25).

Actividades del personal de enfermería: funciones del personal de Enfermería.

Las acciones y actividades de los profesionales de enfermería se organizan en 3 niveles:

- Independientes o autónomas: son aquellas actividades que se ven en las áreas diagnóstica y terapéutica como producto del proceso de atención de enfermería, relacionadas con aspectos específicos de la práctica clínica. Estas acciones no requieren instrucciones de

otros profesionales y los enfermeros están en la capacidad de ejecutarlas sin previa supervisión y con total autonomía.

- Dependientes: son un grupo de actividades realizadas bajo un régimen o prescripción de instrucciones escritas, debidamente firmadas y selladas por un médico u otro profesional autorizado, se realizan posteriormente a la ejecución de otra tarea.
- Interdependientes: son las actividades que los profesionales de la salud realizan en conjunto para la recuperación de salud del paciente, el médico cura y el profesional de enfermería cuida y brinda apoyo, asiste de forma constante al paciente y alivia su dolor (25).

Se reconoce que el trabajo de los profesionales de enfermería es funcionalmente sistematizado, organizado y acorde a las necesidades del paciente por lo que su presencia es fundamental.

Los cuidados de enfermería que se brinda en el servicio de emergencia están orientados en:

- Cuidado directo del paciente que requiere atención de urgencia/emergencia
- Estabilización del paciente que se encuentra en alto riesgo a través de la valoración constante de signos vitales y administración de fármacos y soluciones según las necesidades e indicaciones médicas.
- Clasificación de la atención a los pacientes que ingresan al servicio de emergencias, utilizando la escala de Manchester.
- Curación de heridas y administración de medicamentos antibióticos.
- Ayudar en la referencia de pacientes graves a unidades de mayor nivel de complejidad.
- Promover actividades de recuperación de la salud para el paciente pediátrico (25).

Los cuidados del personal médico en el servicio de emergencias están enfocados en:

- Recuperación de la salud del paciente para su óptima estabilización cardiorrespiratoria, generando indicaciones para la administración de medicamentos vasoconstrictores o vasodilatadores según las necesidades del cuadro clínico requerido.

- Estabilización del paciente en caso de para cardio pulmonar, reanimación inmediata en conjunto con el personal de salud disponible en el servicio.
- Derivaciones y referencias a unidades de mayor nivel respecto a la atención en caso de que la institución no cubra la demanda del paciente.
- Vigilar los avances del pronóstico del paciente, fomentar actividades integrales de salud (25).

1.2. Antecedentes

En Madrid, España se realizó un estudio a cargo de Aguado (26) enfocado en la seguridad del paciente y los cuidados que brindan los profesionales de la salud. Se tuvo como objetivo conocer mediante una revisión narrativa la situación actual en la que se encontraba la seguridad de los pacientes en base a los cuidados que brindan los profesionales. Se utilizó una metodología de tipo narrativa. En los resultados se destacan que dentro de los cuidados que brinda el personal de enfermería y suponen un riesgo en caso de no hacerlo con todas las medidas de seguridad en el 35% la administración de medicamentos de alto riesgo, en base a las actividades del personal médico en el 45% de los casos por los que se producen daño al paciente es por un mal diagnóstico clínico.

En la Universidad Nacional de Argentina, Mariño (27) realizó un estudio dirigido a la Satisfacción laboral del personal de salud en el primer nivel de atención del sector público. Se planteó como objetivo caracterizar las percepciones que tiene el personal de salud respecto a su grado de satisfacción en el primer nivel de atención. La metodología fue cuantitativa de corte transversal, con alcance descriptivo. La muestra se integró por 90 profesionales de enfermería y médicos distribuidos en diferentes áreas de atención. En los resultados más relevantes se destaca que los factores que afectan el trabajo del personal de salud están vinculado a la insatisfacción laboral, el 91% del personal que trabaja en el sector público está inconforme por la escasa seguridad laboral debido a la presencia de contratos temporales.

En Perú, Milagros y Alvarado (28), realizaron un estudio denominado Condiciones de Trabajo del Personal de Enfermería y la Satisfacción Laboral en el Hospital Sáenz de la ciudad de Lima. El objetivo fue determinar el vínculo o asociación que tienen los

profesionales de enfermería y las condiciones de trabajo. Los métodos utilizados se basaron en una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo. La muestra se integró por 332 profesionales de enfermería. En los resultados se destaca que: el 87% de la muestra son de sexo femenino, la medida de edad del 63% es de 40 años a más, el tiempo que laboran en el servicio del 77% está dentro de los 5 años. Las condiciones laborales según el estudio no se relacionan de forma directa con problemas durante el ejercicio profesional. Se concluyó que los factores externos no inciden en el grado de motivación para la práctica profesional de enfermería, tener o no implementos tecnológicos no define el estado de satisfacción del personal y el desarrollo de los cuidados de enfermería.

En Cali, Colombia el Dr. Botero (29), realizó una investigación titulada Agotamiento en el Personal de Salud y los Factores de Riesgo Psicosociales presentes. El objetivo fue describir los principales factores de riesgos asociados al agotamiento profesional. Los métodos y materiales utilizados se basaron en una revisión sistemática de los 20 artículos científicos. Dentro de los resultados se destaca: el análisis del trabajo de médicos y enfermeros en 12 instituciones hospitalarias con una media de 54 hombres (17%) y 265 (83%) mujeres, en los que se determinó que el deterioro de la salud del personal aumento del 4% al 7.5% y el factor de riesgo más importante son las condiciones de trabajo (largas horas de jornada laboral en el urgencias y cuidados intensivos). En otra institución al estudiar el agotamiento de profesionales que laboran en áreas con turnos vespertinos como consulta externa y vacunación, en los resultados se estableció que el 82.5% de los encuestados son de sexo femenino con una edad promedio de 43 años, el 24% reportaron agotamiento asociado con la desmotivación por el trabajo y bajo grado de sentimiento de realización personal.

En Estados Unidos Kandelman y Mazars (30) investigaron sobre los Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Trabajadores de Enfermería en una casa de acogida de adultos mayores. El objetivo fue identificar los factores prevalentes que inciden en el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en la casa de acogida. La metodología se basó en la búsqueda bibliográfica de artículos en Pubmed, Nathional Library Medicine, Elsevier, Scielo. En la muestra se consideraron 365 profesionales de enfermería que integran la red de atención de casas de acogida. En los resultados se determinó que: el desgaste profesional del 41.8% se asocia con las relaciones laborales entre los diferentes miembros. La edad promedio

fue de 42 años y el 90% eran mujeres. El factor con mayor prevalencia que contribuyó al problema se vinculó con la intimidación y el acoso laboral por parte de médicos residentes hacia los profesionales de enfermería.

En Ecuador, Vega y Castillo (31) investigaron sobre los Factores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Salud que labora en el Centro de Salud tipo C Latacunga. Se planteó como objetivo determinar los factores que inciden en la mala práctica profesional del personal de salud. La metodología aplicada fue mixta de corte transversal. La población y muestra se integró por todos los profesionales de la unidad. En los resultados se destaca: el 74% de la muestra son mujeres, el 48% del personal tiene horarios rotativos con una carga aproximada de 12 horas por turno. En relación con los factores internos identificados se destacó la motivación laboral el nivel del 49% es medio, y el del personal de enfermería es de 73% (alto), en relación a la carga laboral el 80% de los enfermeros aseguran tener muchas funciones y actividades durante sus guardias. El conocimiento es visto como una competencia profesional, el personal de enfermería se encuentra en 2do lugar con los niveles más bajos, 25% no tiene los conocimientos suficientes para el desarrollo de actividades. Finalmente, en el ámbito social el 52% de los enfermeros dentro de los factores externos tienen relaciones interpersonales óptimas y favorables.

En el centro de salud Tipo C San Rafael, se han realizado muchas investigaciones sobre temas diversos, pero no se encontraron estudios vinculados a los factores que afectan la práctica profesional del personal de salud. Hay uno titulado factores desencadenantes del desgaste físico y mental del personal de enfermería, pero las variables de estudio no guardan relación con los objetivos de esta investigación.

1.3. Bases legales

A continuación, se detalla un análisis de los diferentes artículos de la constitución del Ecuador que se relacionan con el estudio.

Se establece en la Constitución de la República del Ecuador, que de acuerdo con el art. 3 la salud es el deber fundamental del Estado y su garantía es irrevocable. El artículo 32 establece que se implementarán políticas para garantizar el derecho a la salud de todas las personas,

las cuales se brindarán de acuerdo con varios principios, uno de los cuales es el de calidad y la eficacia (32).

La salud es un beneficio necesario que los residentes deben recibir del estado ecuatoriano. La prestación de los servicios de salud se regirá por diferentes principios como la interculturalidad, equidad, eficiencia, solidaridad, calidad, prevención, universalidad, eficacia, y bioética, con enfoque de género e intergeneracional.

Este artículo es relevante para este estudio porque se puede decir que la salud de la nación es un derecho de nacimiento del individuo, y aquellos que necesitan atención médica por otras circunstancias deben recibir atención médica satisfactoria y de calidad. Las instituciones sanitarias son lugares seguros donde se promueven los más altos estándares de cuidados por parte de profesionales capacitados. Por lo que este estudio pretende abordar este aspecto de la investigación como principal ruta u objetivo a realizar (32).

De acuerdo con este principio legal, las enfermeras tienen derechos y responsabilidades como profesionales. El Art. 6: Para trabajar en enfermería se debe tener título profesional, pertenecer al colegio profesional correspondiente y cumplir con lo dispuesto en los artículos 145, 148 y 149 del Código de Salud. La enfermería en el Ecuador velará por la calidad científica, técnica y ética de la enfermería, la misma deberá realizarse de acuerdo con los estándares y normas educativas establecidas por la Asociación Ecuatoriana de Escuelas y Colegios de Enfermería (32).

En el artículo 7 se establecen las acciones que debe ejecutar el personal de salud:

1. Ejercer funciones de asistencia, administración, investigación y docencia asociados con su especialidad
2. Participar en la integración y ejecución de políticas de salud y atención;
3. Administrar los departamentos y servicios de enfermería a nivel nacional, regional, provincial y local
4. Instruir y enseñar en las escuelas y colegios de enfermería de conformidad con la ley y los reglamentos pertinentes para desarrollar los recursos humanos necesarios;
5. Prestar servicios a toda la población dentro de su competencia profesional, sin discriminación alguna (32).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se realizó en el centro de salud tipo C “San Rafael” ubicado en la zona sur de la ciudad de Esmeraldas perteneciente a la parroquia Simón Plata Torres, entre Av. del ejército y Libertad. La institución cuenta con atención primaria enfocada en promoción, prevención y rehabilitación de la salud, tiene una amplia cartelera de servicios que satisface las necesidades sanitarias del 75% de la población que reside en la zona. El área de emergencias delimitada como lugar de trabajo, recibe diariamente entre 30 a 40 pacientes, y se ubica en el ala suroeste de la unidad, en la unidad el horario de atención es de 24 horas

2.1 Tipo de estudio

En relación con los objetivos planteados se utilizó como referencia metodológica un estudio mixto Cuantitativo/cualitativo, porque permitió el análisis de datos cuantificables como números, porcentajes e información subjetiva basada en criterios y apreciaciones personales, es importante resaltar que fue de corte transversal porque se llevó a cabo en un lugar y momento específico en el tiempo.

El enfoque que se aplicó fue descriptivo observacional, debido a que se analizaron los diversos factores que afectan el desempeño de los profesionales de enfermería en el área de emergencias, todo esto con la finalidad de representar a través de un análisis los resultados más relevantes y significativos.

2.2 Población y muestra

En el centro de salud tipo C “San Rafael” actualmente laboran 152 personas entre profesionales y técnicos de la salud, rurales e internos de todas las especialidades, personal administrativo, técnico y de mantenimiento.

La población estuvo integrada por todos los profesionales de salud que laboran en el centro de atención. Al momento de aplicar los criterios de inclusión se incluyeron a 50 profesionales

de salud (médicos y enfermeros) que han rotado por el servicio de emergencias y tienen experiencia sobre la demanda de trabajo por parte de los pacientes.

Para definir la muestra se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple detallada a continuación:

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 50}{0.06^2(50 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 50}{0.0036 * 49 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{48.02}{0.1764 + 0.9604}$$

$$n = \frac{48.02}{1.1368} = 42.2 = 42$$

La muestra se integró por 42 profesionales de la salud, entre médicos y enfermeros.

Criterios de inclusión

- Médicos y enfermeros que trabajan en el servicio de emergencias de la unidad
- Profesionales que tienen más de 6 meses trabajando en emergencias.
- Profesionales que decidan formar parte del estudio de forma voluntaria

Criterios de exclusión

- Personal nuevo o con escasa experiencia
- Auxiliares de enfermería
- Personal de salud que trabaje a nivel administrativo

2.3 Definición conceptual de variables

En esta investigación se utilizaron las siguientes variables de estudio:

- Ejercicio profesional: hace referencia a la puesta en marcha de la práctica profesional a través del desarrollo de diferentes actividades circundantes a la rama o especialidad de trabajo, es importante destacar que estas actividades se basan en un régimen deontológico de actuación.
- Factores internos (asociado con el ejercicio profesional): son el conjunto de atributos que permiten el buen o mal funcionamiento intrínseco en un individuo, por lo que está asociado a su estado de salud mental y grado cognitivo.
- Factores externos (asociado con el ejercicio profesional): es una amplia gama de elementos extrínsecos que está vinculado a individuos con una formación formal y se asocia con las relaciones interpersonales, el grado de comunicación y el trabajo en equipo.
- Cuidados de enfermería: son el conjunto de actividades integrales de salud que tienen como finalidad mejorar el estado psicológico, mental y físico de un individuo, su enfoque es preventivo y de rehabilitación para la salud.
- Condiciones de trabajo: es el medio interdisciplinario relacionado con el ambiente, tecnología y de organización laboral en el cual se desarrolla el trabajo de una persona, si las condiciones son óptimas se facilita el trabajo (Anexo A).

2.4 Métodos

El método analítico fue el más importante para el desarrollo de la investigación porque permitió el análisis de las variables de estudio, sumado a ello se integró el método teórico que permitió la obtención de información referenciada de diferentes artículos científicos de

internet y estudios previos con datos relevantes vinculados al tema; el otro método fue el estadístico que facilitó la sistematización y distribución de datos y porcentajes.

2.5 Técnicas e instrumentos

Para la obtención y recolección de datos se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Encuesta:** dirigida a los profesionales de salud y se tuvo como instrumento un cuestionario estructurado, que se dividió en diferentes secciones con la finalidad de abordar los factores internos y externos que caracterizan al personal de salud y los cuidados que brinda. Son 23 preguntas cerradas de opción múltiple, donde el encuestado respondió según su percepción. En la primera parte se valoró el tiempo de experiencia profesional, los conocimientos adquiridos, el patrón emocional y las actividades que desarrolla en el área de emergencias. En la segunda parte se abordó las relaciones interpersonales, la motivación, las condiciones de trabajo y diferentes aspectos vinculados al mismo (Anexo B).
- **Observación directa:** que tuvo como instrumento la guía de observación en la que se establecieron parámetros con la finalidad de verificar el actuar de los profesionales en la unidad de emergencias de la institución. Se constataron acciones como la presentación e identificación del personal de salud, trato amable y respetuoso, el tipo de comunicación que brinda el personal de salud a los pacientes, además, del respeto y la actitud profesional (Anexo C).

Es importante aclarar que los instrumentos utilizados en la investigación fueron adaptados a los objetivos de la investigación y pertenecen al cuestionario Font Roja (1988) y a la escala de Likert. Los cuestionarios se obtuvieron del estudio realizado por Nieto, Romero y Córdoba (4). A continuación, se detalla el nombre de las guías:

- Escala de Likert
- Escala de condiciones de trabajo.
- Escala de carga horaria y tipo de contrato.
- Cuestionario de motivación personal y estado emocional de Font Rojas (Anexo B).

2.6 Análisis de Datos

Una vez recolectada la información a través de las diferentes técnicas e instrumentos se procedió a utilizar para su tabulación los programas ofimáticos de Microsoft Word y Excel que permitió una organización porcentual efectiva.

2.7 Normas Éticas

Se resaltó en todo momento a los profesionales de salud que su participación en el estudio es voluntaria y que los datos recabados únicamente fueron con fines investigativos, son propiedad de la Pontificia Universidad Católica, por lo tanto, no se vincula a ningún proceso que perjudique su integridad y su persona. Se destacó la importancia de firmar el consentimiento informado (Anexo D).

CAPITULO IV

RESULTADOS

Tabla 1, referente a la información sobre los datos sociodemográficos y el tiempo de trabajo, el 60% está dentro del grupo de edades de 36 a 50 años, el 70% son de sexo femenino y en base al rol del 55% son enfermeros y el 45% médicos. Al investigar sobre los años de práctica el 58% tiene de 4 a 6 años de experiencia profesional. Finalmente, el 42% lleva laborando en la unidad de emergencias 3 a 5 años.

Tabla 1. Datos sociodemográficos y tiempo laboral

Variable	Valor	%	
Edad	24 – 35 años	10%	
	36 – 50 años	60%	
	> 50 años	30%	
Sexo	Masculino	30%	
	Femenino	70%	
Rol profesional	Enfermero	55%	
	Médico	45%	
Tiempo laboral	Experiencia profesional	1 – 3 años	25%
		4 – 6 años	58%
		>7 años	17%
	Tiempo laborando en emergencias	1 – 2 años	41%
		3 – 5 años	42%
		>6 años	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

Tabla 2, en relación a los factores internos vinculados al conocimiento que tiene el personal de salud para su trabajo, el 70% afirma que son muy buenos para la canalización de vía y administración de medicamentos. En base a la motivación personal se distingue que el 65% de los profesionales tiene la sensación de que su trabajo no vale la pena. Al valorar el patrón emocional que puede afectar el desarrollo de práctica profesional, el 30% refieren la ansiedad y la tensión.

Tabla 2. Factores internos que afectan el desempeño profesional

Variable	Valor	%	
Conocimientos sobre:	Canalización de vía y administración de fármacos	Bueno	25%
		Muy bueno	70%
		Excelente	5%
	Tratamiento de heridas	Bueno	67%
		Muy bueno	33%
		Excelente	0%
	Cuidados sobre el paciente en cama	Bueno	17%
		Muy bueno	75%
		Excelente	8%
Motivación personal	Sensación de que su trabajo no vale la pena	Si	35%
		No	65%
	Preferencia por el área de emergencias	Si	38%
		No	62%
Patrón emocional	Ansiedad y tensión	30%	
	Desmotivación	28%	
	Hipersensibilidad	17%	
	Tristeza y depresión	17%	
	Ninguno	8%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

Figura 1, al valorar las relaciones interpersonales, el 72% de los profesionales siempre tiene una buena relación con sus compañeros, el 85% asegura que siempre brinda un trato amable y cordial hacia los demás colegas, al cuestionar respecto a la colaboración de los miembros para el trabajo en equipo el 54% refirió que a veces contribuyen, y el 58% destacó que a veces reciben un trato amable de los demás. En base a la observación se constató que la relación entre los profesionales es favorable, se fomenta el respeto y la educación.

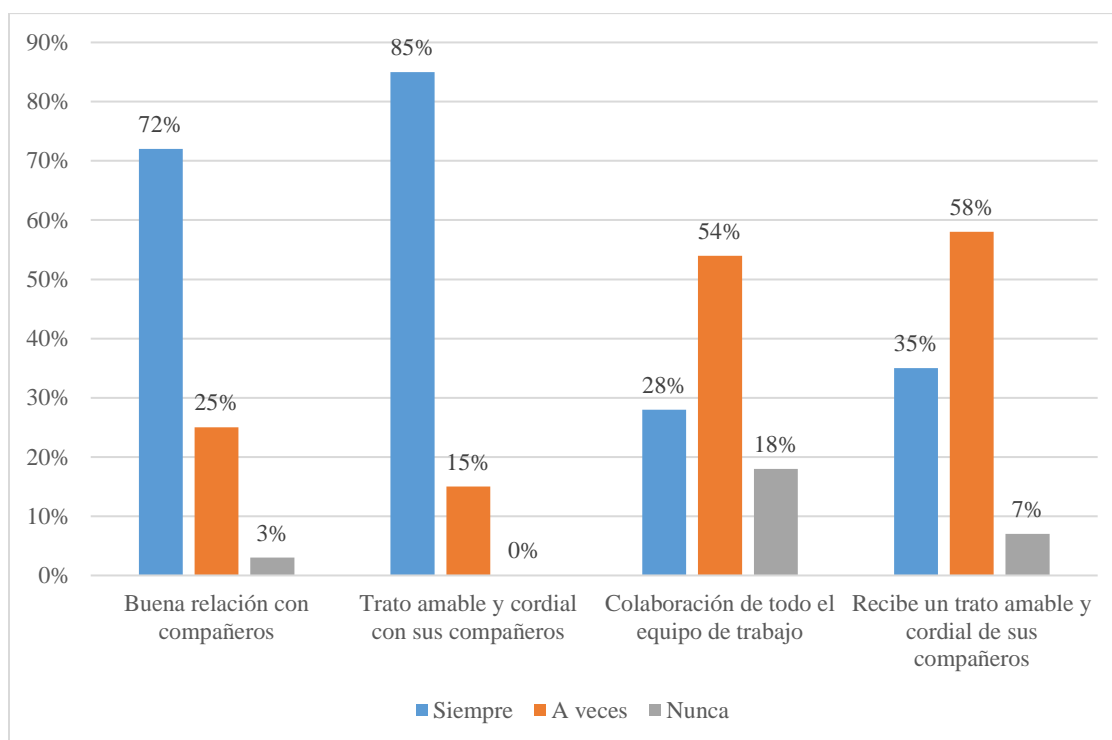


Figura 1: Relaciones interpersonales de los profesionales de salud

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

Tabla 3, en relación a la comunicación que tienen los profesionales en el área de emergencias, el 85% afirmaron que se comunican de forma efectiva con los demás miembros de su equipo, el 90% aseguró que despejan las dudas de sus compañeros. En base a las condiciones de trabajo, el 80% de los profesionales aseguraron que a veces en la unidad de emergencias cuentan con insumos y materiales para el trabajo; el 75% afirma que la infraestructura del servicio es adecuada, el 83% destacaron que los equipos a veces se encuentran en óptimas condiciones para el trabajo. En base a la observación directa se pudo constatar que la comunicación del personal de salud es limitada, no se realizan preguntas de forma frecuente y algunos detalles que no están claros durante la entrega de guardia se dan por sobreentendidos.

Tabla 3. Factores externos que afectan el desempeño profesional

Variable	Parámetro	Valor	%
Comunicación del personal de salud	Comunicación efectiva en el equipo	Si	85%
		No	15%
	Aclara dudas y enseña	Si	90%
		No	10%
	Pregunta si no entiende algo	Si	67%
No		33%	
Condiciones de trabajo	Insumos y materiales en la unidad	A veces	80%
		Nunca	20%
	Adecuada infraestructura del servicio	Si	75%
		No	25%
	Equipos en óptimas condiciones	A veces	83%
		Nunca	17%
	Camas disponibles	Si	83%
No		17%	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

Tabla 4, respecto al cambio de horarios el 100% mencionaron que sí les afectó. Al valorar la satisfacción que tienen de su remuneración mensual el 60% no lo está. Finalmente, al cuestionar sobre el tipo de seguridad laboral que tienen el 65% afirmaron que tienen contrato ocasional, y el 85% señaló que no tener seguridad laboral si afecta su desempeño profesional.

Tabla 4. Condiciones de trabajo del personal de salud

Variable	Parámetro	Valor	%
Horario	Afecciones por el cambio de turnos de 8 y 12 a 24 horas.	Si	100%
		No	0%
Salario	Está conforme con el salario que recibe en la institución	Si	40%
		No	60%
Tipo de contrato de trabajo	Contrato ocasional		65%
	Nombramiento provisional		25%
	Nombramiento definitivo		10%
Falta de seguridad laboral	Si afecta mi desempeño		85%
	No afecta mi desempeño		15%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

Figura 2, en relación con las afecciones que han presentado por las largas jornadas de trabajo, el 58% asegura que ha tenido con mayor frecuencia cansancio físico y mental. Se observó que el personal luce cansado física y mentalmente.

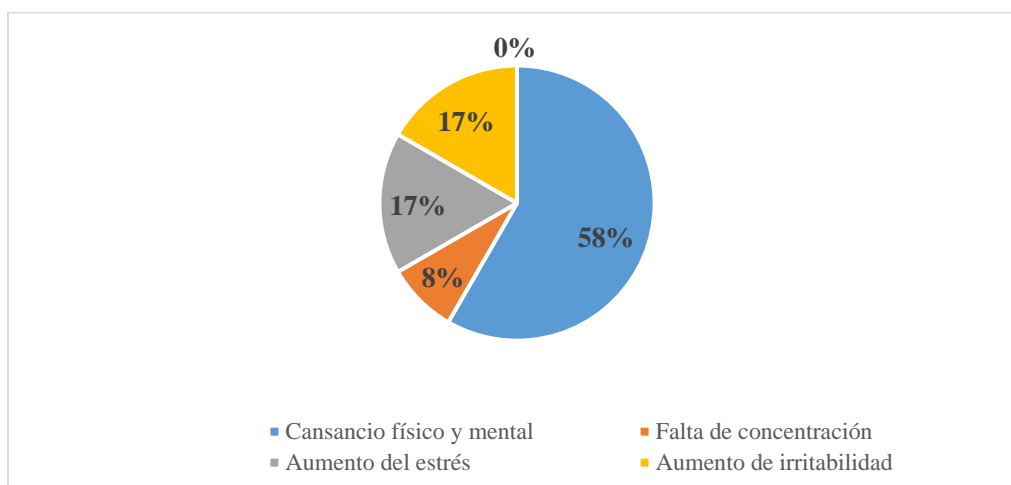


Figura. 1. Afecciones presentes por los cambios de turnos

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de salud

A través de la guía de observación al trabajo del personal de salud, se pudo identificar que son algunas acciones las que contribuyen a la aparición de factores que afectan el ejercicio profesional. Se observó que durante el desarrollo de los cuidados de salud no hubo una adecuada presentación e identificación del profesional al paciente, también se tuvo la apreciación que algunos profesionales no brindan información sobre el tipo de medicación que administran y tampoco explican de forma frecuente los procedimientos a realizar de forma previa, la mayoría lo hace durante el proceso de ejecución.

Los cuidados que brindan los profesionales de la salud son ideales para la recuperación del estado integral del paciente, pero a pesar de ello se encuentran limitantes a la hora de realizar la administración de medicamentos, porque en la unidad no se encuentran todos los materiales necesarios para la ejecución de la tarea. Otra actividad que presenta limitaciones es la administración de medicamentos, las indicaciones médicas están presentes, y el personal de enfermería lleva su kardex en orden y con los horarios indicados, pero no se lo puede cumplir porque la farmacia de la institución no cuenta con muchos medicamentos y no todos los pacientes tienen recursos para comprarlos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La práctica profesional de salud es importante para el aumento de la calidad de atención integral con la que se atiende a un paciente, actualmente son muchos los factores que afectan las actividades que realiza el personal, estas causas pueden ser internas, en relación a las condiciones propias en las que se encuentra la persona, y causas externas respecto a las condiciones físicas del lugar de trabajo y relaciones interpersonales que tienen con los demás miembros del equipo de trabajo.

Los miembros del personal de salud a considerados para el estudio son médicos y enfermeros, en los resultados se destaca que gran porcentaje son de sexo femenino y más de la mitad tiene una edad promedio de 36 a 50 años, en base a los años de experiencia profesional un poco más de la mitad tienen de 4 a 6 años, estos resultados son similares con los de Milagros y Alvarado (28) en su estudio sobre a las condiciones del trabajo del personal de enfermería y la satisfacción laboral en el Hospital Sáenz, determinó que el 87% de la muestra son de sexo femenino, la media de edad del 63% es de 40 años y que el tiempo que lleva laborando el 77% está dentro de los 5 años. Ambas investigaciones reflejan la predominancia de las mujeres en el ámbito de la enfermería, además, en las áreas con mayor demanda de capacidades técnicas no se observan jóvenes recién graduados, situación que es negativa y perjudica a los recién graduados ya que limita la posibilidad de que puedan aplicar sus conocimientos y ganar experiencia.

Respecto a la presencia de factores internos que afectan el desempeño profesional, se determinó que los profesionales de salud tienen muy buenos conocimientos según su criterio, porque pueden canalizar vías periféricas y administrar fármacos de forma adecuada, saben muy bien tratar heridas y brindar cuidados al paciente encamado. Estos resultados no guardan similitud con los de Vega y Castillo (31), en su estudio sobre los factores que influyen en el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo C, determinaron que el conocimiento es importante para mejorar la práctica del ejercicio profesional pero que el 25% de los profesionales de enfermería carecía de los mismos y por lo tanto se ubica en el

2do puesto más bajo con escaso conocimiento. La preparación técnica y la capacidad de un profesional de la salud no se miden por la pericia que tiene para la realización de procedimientos, sino que engloba algunos aspectos importantes como la calidad de atención que brinda a los pacientes.

Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo son importantes para mejorar la calidad de los cuidados y el ejercicio profesional, en los resultados se determinó que más de la mitad de los profesionistas siempre tiene una buena relación con sus compañeros, y todos aseguran que siempre brindan un trato amable y cordial hacia los demás colegas, estos resultados no guardan relación con los de Kandelman y Mazars (30), en su investigación sobre los factores asociados al síndrome de burnout en trabajadores de salud en una casa de acogida de adultos, determinaron que el 41.8% del desgaste profesional se asocia con las relaciones laborales. El factor con mayor prevalencia que contribuyó al problema se vinculó con la intimidación y el acoso laboral por parte de médicos residentes hacia los profesionales de salud.

Englobando los factores externos que afectan la práctica del ejercicio profesional del personal de salud se determinó que todos han presentado problemas y afecciones por los cambios de horarios (24 horas), estos datos guardan semejanza con los de Botero (29) en su investigación determinó que el deterioro de la salud de los enfermeros aumento del 4% al 7.5% y el factor de riesgo más importante son las condiciones de trabajo (largas horas de jornada laboral en el área de urgencias y cuidados intensivos). La falta de seguridad laboral para la permanencia en el puesto de trabajo es un indicador que destacó como un factor que incide en el problema, así lo indicó gran porcentaje de los encuestados, esta información guarda similitud con los de Mariño (27), en su estudio aseguró que muchos profesionales de la salud se sienten inconformes por la escasa seguridad laboral y el aumento de contratos temporales.

Las condiciones físicas del espacio de trabajo son un componente que puede limitar las actividades del personal de salud, en los resultados gran proporción de los profesionales aseguraron que a veces en la unidad de emergencias cuentan con insumos y materiales para el trabajo; más de la mitad afirma que la infraestructura del servicio es adecuada y destacaron que los equipos a veces se encuentran en óptimas condiciones para el trabajo. Estos resultados no guardan relación con los de Milagros y Alvarado (28) en su estudio concluyeron que

factores externos no inciden en el grado de motivación para la práctica profesional, tener o no implementos tecnológicos no define el estado de satisfacción del personal y el desarrollo de los cuidados. Para trabajar de forma adecuada se necesita insumos, materiales y equipos, las personas que requieren atención se quejan en muchas ocasiones direccionando la culpa al personal, cuando hasta para ellos mismo es un problema la falta de medicamentos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Los factores que afectan el ejercicio profesional del personal de salud en la unidad de emergencias del centro de salud tipo C “San Rafael”, son frecuentemente los externos en los que destacan las condiciones de trabajo, la falta de insumos y medicamentos para dar las prestaciones, la presencia de equipos tecnológicos en mal estado, los cambios de horarios y finalmente, la escasa seguridad laboral para la permanencia en los puestos de trabajo por la ausencia de nombramientos provisionales y definitivos.

Dentro de las condiciones laborales, el exceso de trabajo y extensos horarios con turnos de 24 horas son factores que afectan el ejercicio profesional del personal de salud, las afecciones que presentan el personal se manifiestan por el cansancio físico y mental acompañado de pérdida de la concentración y aumento del estrés.

La presencia de equipos que no se encuentran en óptimas condiciones dificultan el ejercicio profesional del personal de salud, debido a que no pueden emitir un correcto diagnóstico, además, se suman los riesgos de no obtener información real y garantizada en el caso de valorar datos objetivos de la salud del paciente.

A través de la guía de observación se pudo constatar que los cuidados de salud que brinda el personal se desarrollan en base a la seguridad del paciente y en relación a sus necesidades fisiológicas, más sin embargo no se les confiere los más altos niveles de eficiencia debido a las limitaciones que presenta el servicio, circunstancia que no depende de los profesionales.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

Al líder de la unidad a:

- Realizar actividades de actualización de conocimientos sobre administración de medicamentos, trato al paciente y cuidados de enfermería en la emergencia cada 3 meses, al mismo tiempo en que se evalúa los niveles de aprendizaje.
- Establecer estrategias efectivas de comunicación entre todos los miembros del equipo de trabajo, elaborando, planificando y ejecutando dinámicas integrativas en el área a través de reuniones cada dos semanas durante una o dos horas.
- Hacer reuniones dentro de la unidad cada 3 meses, donde se promueva la descarga emocional y el apego convivencial entre los miembros del equipo.
- Evaluar el funcionamiento de todos los equipos, para identificar posibles fallos y solicitar soluciones alternas con el personal de mantenimiento y de salud.

A los profesionales de salud a:

- Mantener una comunicación efectiva con el líder del servicio y los demás miembros del equipo de trabajo.
- Instruirse de forma constante para mantenerse a la vanguardia con los mejores conocimientos teóricos-prácticos del MSP.
- Llevar estilos de vida saludable, donde se promuevan hábitos de salud mental y física, adecuadas horas de descanso y descarga emocional.
- Que se identifiquen siempre con el paciente y su familiar, además de brindarle información suficiente y adaptada a su comprensión.
- Verificar siempre el funcionamiento de los equipos que utiliza en la unidad, con el

objetivo de garantizar una efectiva obtención de resultados que sirvan para un correcto diagnóstico.

A la universidad:

- A que siga promoviendo investigaciones enfocadas en el ejercicio de la práctica profesional del personal de enfermería, con el objetivo de identificar las causas de los problemas que afectan a su desarrollo profesional y plantear e implementar alternativas.

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Cuidados de la salud del personal de enfermería. [Página Web]; 2015 (citado 2021 agosto). Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
2. Hernández Cruz R, Moreno-Monsiváis MG, Cheverría Rivera S, Díaz-Oviedo A. Factores que influyen en la falta de cuidados de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2017 [citado 15 septiembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en
3. Vázquez, J. A. Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermero. [Internet]. 2012. [citado 30 septiembre 2021]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013
4. Nieto González, Romero Quiroz M., Córdoba Ávila M., Campos Castolo M. Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería. Revista CONAMED. [Internet] [citado 30 septiembre 2021]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/publicaciones/pdf/revista_oct-dic_2008_sup11
5. Tiga D, Parra I, Domínguez C. Competencias en proceso de enfermería en estudiantes de práctica clínica. Rev Cuid [Internet]. 2014 [citado 13 dic 2020]; 5(1): 585-94. Disponible en: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/96/180>
6. Jiménez Sánchez J. En el camino hacia la mejora de la calidad, estandarización y fundamentación de los Cuidados de Enfermería. Revista CONAMED. [Internet]. 2008. [Citado 13 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=54920>
7. Alcaraz-Moreno N, Chávez-Acevedo AM, Sánchez-Betancourt E, Amador-Fierros G, Godínez-Gómez R. Mirada del estudiante de enfermería sobre el aprendizaje y la

- aplicación del proceso de atención de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [internet]. 2015. [citado 13 dic 2020]; 23(2):66. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim152c.pdf>
8. Olave G, Pérez C, Fasce E, Ortiz L, Bastías N, Márquez C, et al. Factores que afectan al ambiente educativo en la formación preclínica de medicina según sus docentes. Rev. méd. Chile [internet]. 2016 [citado 13 dic 2020]; 144(1):1344-8. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872016001000015&lng=es
 9. Gutiérrez GT, Peñarrieta CMI, Castañeda HH. La educación, el desarrollo de la investigación y el avance de la acreditación en enfermería. [Internet]. 2012. [citado 13 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/20pdf/20-009.pdf>
 10. Hernández-Muñoz A, García-Aguiluz K, Ponce-Gómez G, Bernal-Becerril ML, Rivas-Espinosa JG. Factores motivacionales en el personal de enfermería que influyen en la asistencia a cursos de educación continua. [Internet]. 2017; 15 (3):125-128. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/M8SGCXz64zrJ3KWg7HsvpGP/?lang=es>
 11. Alamdari A, Venkatesh S, Roozbehi A, Kannan AT. Health research barriers in the faculties of two medical institutions in India. J Multidiscip Healthc [Internet]. 2018 [citado 24 septiembre 2020]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3422115/>
 12. López IN, González CD, Barrado NMJ, Bara MG. *¿Qué motiva a la enfermería española?* Tesela [Internet]. 2015 [citado 22 mayo 2021]; Disponible en: <http://www.index-f.com/tesela/ts9/ts7430.php>
 13. Oyazún R. Síndrome Burnout: cansancio mental y fatiga física. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 22]. Disponible en: <https://www.eldiariodelarepublica.com/nota/2016-12-9-18-25-0-sindrome-burnout-cansancio-mental-y-fatiga-fisica>.

14. República de Colombia. Ministerio de Protección Social. Decreto 1477 de 2014. [Online].; 2014 [cited 2019 06 20]. Disponible en: <https://www.google.com/search?q=decreto+1477+de+2014+tabla+de+enfermedades+la+borales+excel&oq=Decreto+1477+del+2014&aqs=chrome.4.69i57j0l5.3085j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
15. López Caballeira A. El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. [Internet]. 2017 [citado 2020 octubre]. Recuperado de: http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizaciones_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=
16. Berger J, Polivka B, Ann Smoot E, Owens H. Compassion Fatigue in Pediatric Nurses. *Journal of Pediatric Nursing*. 2015; February 11; [Internet]. 2015: p. 30, e11–e17. (citado agosto 2020). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25800590/>
17. Puentes Gonzales G. Las Empresas Sociales del Estado y el Derecho Fundamental de la Salud. Estudio de Caso Hospital Simón Bolívar E.S.E (2012-2014). Tesis de pregrado. Bogotá: Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, Cundinamarca; 2016.
18. Bedoya E, Vega NE, Severiche A, Meza MJ. Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: el caso de un centro de estudios del Caribe Colombiano. [Internet]. 2017 [citado 2020 octubre 7]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3735/373554030006.pdf>
19. Colombia. Ministerio de salud y protección social. Observatorio de la calidad de la atención en Salud. Guías de Práctica Clínica. [Internet]. 2015 [citado 2021 abril 15]. Disponible en: <http://www.minproteccion-social.gov.co/ocs/>.

20. Organización colegial de Enfermería Madrid. Estándares de calidad y recomendaciones para el personal de enfermería. [Online].; 2019 [citado 2019 marzo 20]. Disponible en: <http://www.seguridadelpacienteyenfermero.com/ratios.html>.
21. Ministerio de Salud y Protección Social. [Internet].; 2018 [citado 2020 marzo 12]. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
22. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychol Bull.* [Internet]. 2006; 132 (3): p. 327-53. [citado marzo 2020]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16719565/>
23. Rodríguez Alonso A, Gómez Fernández P, De Dios del Valle R. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enferm Glob* [Internet]. el 28 de junio de 2017 [citado el 23 de noviembre de 2020];16(3):369. Recuperado de: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/256641>
24. Fernandez MM, Alcántara EL. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019. *Acc Cietna Rev Esc Enferm* [Internet]. 2020. [citado el 20 de noviembre de 2020];7(1):54–64. Disponible en: <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/357>
25. Carrillo-García César, Ríos-Rísquez María Isabel, Escudero-Fernández Laura, Martínez-Roche María Emilia. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control apoyo. *Enferm. globo* [Internet]. 2018 [citado el 19 de octubre de 2022]; 17 (50): 304-324. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es. Epub 14-dic-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>.

26. Aguado M. Seguridad del paciente y los cuidados que brindan los profesionales de la salud. Universidad Autónoma de Madrid, España. Facultad de Medicina. Estudio narrativo. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6875831/aguado_arellano_mariatfg.pdf?sequence=1
27. Mariño Andrea. Satisfacción Laboral en el Primer Nivel de Atención del Subsector Público Municipal. Bahía Blanca, Argentina. Universidad Nacional del Sur. [Internet] [2021]. Disponible en: https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5722/MARI%C3%91O%20A.I_TESIS.pdf?sequence=2&isAllowed=y
28. Milagros Lissette y Alvarado Rivadeneyra. Condiciones De Trabajo Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras Del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Dominio De Las Ciencias*. [Internet]. 2020. [citado 18 julio 2021]. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo3436352-condiciones-de-trabajo-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-de-las-enfermeras-del-complejo-hospitalario-pnp-luis-n-s%C3%A1enz
29. Botero Alejandro. Agotamiento profesional en personal de salud y factores de riesgo psicosocial Resumen. Archivos Venezolanos de farmacología y terapéutica. 39. [2019]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/3377052847_Agotamiento_profesional_en_personal_de_enfermeria_y_factores_de_riesgo_psicosocial_Resumen/citation/download
30. Kandelman N, Mazars T. Risk factors for burnout among caregivers working in nursing homes. *J Clin Nurs*. [Internet]. 2018 Jan;27(1-2): e147-e153. [citado 29]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28543882/>
31. Vega Cuyo y Castillo Sigüencia Rosa. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo c, Latacunga. Volumen 7.

Número 2. Julio –diciembre 2020. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32412>

32. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República del Ecuador Montecristi. [Internet] 2006. [citado julio 2021]. Disponible en :
http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file_id=459524

Anexos

	Factores externos (asociado con el ejercicio profesional)	Es una amplia gama de elementos extrínsecos que está vinculado a individuos con una formación formal y se asocia con las relaciones interpersonales, el grado de comunicación y el trabajo en equipo.	Comunicación efectiva Relación de compañeros de trabajo	Tipo de relación con los compañeros de trabajo, colaboración y participación en la toma de decisiones, amabilidad y respeto. Presentación e identificación del profesional de salud cargo del paciente.	
Observar los cuidados que brinda el personal de enfermería durante el ejercicio profesional en el área de emergencias.	Cuidados de enfermería	Son el conjunto de actividades integrales de salud que tienen como finalidad mejorar el estado psicológico, mental y físico de un individuo, su enfoque es preventivo y de rehabilitación para la salud.	Actividades propias del personal de salud: <ul style="list-style-type: none"> • Informa • Cuidado del entorno • Empatía • Amable • Educa 	Ayuda e información de parte de Enfermería. Trato amable y respetuoso Comunicación asertiva, clara y precisa brindada por el profesional hacia el paciente. Respeto por la autonomía y confidencialidad del paciente Respeto de creencias y costumbres del paciente. El profesional de salud orienta acerca de los procedimientos que realiza. Atención de cuidado constante y satisfactorio hacia el paciente. El profesional de salud mantiene el ambiente limpio y ordenado	Guía de observación

<p>Identificar las condiciones de trabajo según la percepción del personal de salud que rota en el servicio de emergencias.</p>	<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Es el medio interdisciplinario relacionado con el ambiente, tecnología y de organización laboral en el cual se desarrolla el trabajo de una persona, si las condiciones son óptimas se facilita el trabajo.</p>	<p>Medios físicos</p> <p>Horarios laborales</p> <p>Salario</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Percepción del personal en general</p>	<p>Disponibilidad de Insumos y materiales en la unidad.</p> <p>Infraestructura adecuada __ Disponibilidad de camas __ Equipos hospitalarios __</p> <p>Cambio de turnos de 8 y 12 a 24 horas. Afecciones que ha presentado por los cambios de turnos.</p> <p>Conforme y satisfecho con el salario que recibe por su trabajo.</p> <p>Cuenta con contrato ocasional, nombramiento provisional, nombramiento definitivo.</p> <p>Las condiciones en el área laboral son buenas Sí__ No __ (Por qué)</p>	<p>Encuesta</p>
---	-------------------------------	--	---	--	-----------------

ANEXO B

ENCUESTA

El presente cuestionario, es voluntario, anónimo y confidencial, dirigido a los profesionales de salud del centro de Salud tipo C “San Rafael”. El objetivo es establecer los factores internos y externos que caracterizan al personal de salud y los cuidados que brindan a los usuarios en la unidad de emergencias.

Seleccione según corresponda en base a su criterio:

Edad: ____ Sexo: ____

Rol profesional: _____

1	2	3	4	5
Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

TIEMPO Y EXPERIENCIA LABORAL		CONOCIMIENTOS	
¿tiempo de experiencia profesional?	En años _____	Autocalifíquese del 1 al 5; siendo el 1 más bajo y 5 el más alto.	
		Posee los conocimientos para canalización de vía y administración de medicamentos.	_____
¿tiempo actual laborando en el área de emergencias?	En años _____	Limpieza, curación y sutura heridas no complicadas	_____
		Identificación del paciente, control de ingesta y excreta, conciliación de medicamentos	_____

Preguntas adaptadas al estudio que fueron obtenidas como una referencia del cuestionario de Font Roja (1988) y de la escala de Likert.

¿Emociones que presenta en su trabajo?		Comunicación efectiva	
Ansiedad o preocupación ____ Miedo ____ Soledad ____ Tristeza ____ Hipersensibilidad ____ Insensibilidad ____ Tensión ____ Desmotivación ____ Ninguno ____		Se comunica de forma efectiva con los demás miembros del equipo de trabajo	Si ____ No ____
		Despeja la duda de los demás miembros del equipo de trabajo	Si ____ No ____
		Pregunta usted, en caso de tener interrogantes	Si ____ No ____
Relaciones interpersonales			
Es buena la relación laboral y profesional que tiene con sus compañeros	Siempre ____ A veces ____ Nunca ____	Todos los miembros del equipo colaboran a la hora de un trabajo en equipo	Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

Es amable, respetuoso y cordial con sus compañeros de trabajo	Siempre __ A veces __ Nunca __	Sus compañeros de trabajo son amables, cordiales y respetuosos con usted:	Siempre __ A veces __ Nunca __
Motivación personal			
¿tiene la sensación de que lo que hace no vale la pena?	Si __ No __	¿le gusta trabajar en el área de emergencias?	Si __ No __
¿considera usted que tiene vocación para ejercer la profesión?	Si __ No __	¿siente usted que estar motivado en el trabajo es importante?	Si __ No __

Determinantes externos (modificables)

Condiciones de trabajo			
En la unidad se cuenta con insumos y materiales para el trabajo	Siempre __ A veces __ Nunca __	La infraestructura del servicio, y la organización es adecuada.	Si __ No __
Los equipos se encuentran en óptimas condiciones para el trabajo	Siempre __ A veces __ Nunca __	Las camas disponibles satisfacen la demanda de los pacientes	Si __ No __
Horarios laborales		Salario	
Le afecta el cambio de turnos de 8 y 12 a 24 horas.	Si __ No __	Está conforme con el salario que recibe en la institución	Si __ No __
Afecciones que ha presentado por los cambios de turnos:		Seguridad laboral	
Cansancio físico y mental __ Falta de concentración __ Aumento del estrés __ Fatiga mental __ Aumento de la irritabilidad __ Ninguno __		Cuenta con contrato ocasional __ Nombramiento provisional __ Nombramiento definitivo __	
		¿cree usted que una escasa seguridad laboral afecta su desempeño profesional?	Si __ No __

ANEXO C

Guía de observación

Se observan las actividades que desarrolla el personal de salud en la unidad de emergencias del centro de salud tipo C “San Rafael”.

Fecha: _____ observador: _____

Parámetros	Si	No	Observación
Presentación e identificación del profesional de salud a cargo del paciente.			
Ayuda e información de parte del personal de salud.			
Trato amable y respetuoso			
Comunicación asertiva, clara y precisa brindada por el profesional hacia el paciente.			
Respeto por la autonomía y confidencialidad del paciente			
Respeto de creencias y costumbres del paciente.			
El profesional de salud orienta acerca de los procedimientos que realiza.			
Atención de cuidado constante y satisfactorio hacia el paciente.			
El profesional de salud mantiene el ambiente limpio y ordenado			



ANEXO D

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante

Fecha

He explicado al Sr(a). _____ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los puntos que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

Firma del investigador

Fecha