



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

**DETERMINANTES DEL SÍNDROME DE ESTRÉS
ASISTENCIAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C
NUEVA SAN RAFAEL DE LA CIUDAD DE
ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

AUTORA

ISKRA MISHELLE SÁNCHEZ ALARCÓN

ASESORA

Mtr. MARÍA TERESA TORRES RODRÍGUEZ

Esmeraldas, 2018

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 LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Presidente tribunal de Graduación

Lector 2

Directora/o de la Tesis

Directora/o de Escuela

Fecha: _____

AUTORIA

Yo, **ISKRA MISHELLE SÁNCHEZ ALARCÓN**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

Iskra Mishelle Sánchez Alarcón

CI: 080415467-2

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi luz en todo mi camino, quien me dio fuerzas, supo guiarme en el transcurso de mi carrera y no permitió que desista ante todos los problemas que se me presentaban; porque hiciste realidad mi sueño, me brindas la capacidad y sabiduría de aprender para poder convertirme en una excelente profesional.

A mis guerreras, mis primeras pacientes quienes me inculcaron valores me enseñaron que en esta vida todo se consigue con esfuerzo y dedicación, por su infinito amor, por acompañarme en esos momentos de dificultad, por confiar en mí y nunca juzgarme, por desvelarse desde que vine al mundo, todo lo que soy se los debo a ustedes, cada paso, cada triunfo, cada progreso es por ustedes y para ustedes.

A mi hermana, porque ella es una de las principales razones por la cual sigo con mi lucha, por quien quiero ser un ejemplo. Gracias por ser mi confidente, mi amiga, por tu cariño y amor; gracias por llegar a mi vida.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por ser mi guía durante todos estos años, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, brindarme la fuerza necesaria para sobresalir y aprender de todos mis errores.

A mi familia, a mi grande y hermosa familia, gracias a todos por guiarme, protegerme, por su apoyo incondicional y enseñarme que en esta vida primero es la familia, por impulsarme a seguir en mi meta y conseguir el triunfo, por estar en cada paso que he dado y preocuparse por mí en todo momento, les agradezco a todos de corazón.

A mis amigas, gracias por apoyarme desinteresadamente, por agarrarme de las manos cuando más lo necesitaba, encontrarle sentido a todo, convertir los malos momentos en excelentes y permitirme ser parte de su familia, estoy infinitamente agradecida con ustedes por su amistad a lo largo de estos años.

A mi asesora de tesis Lcda. María Teresa Torres quien, con sus conocimientos, paciencia ha logrado que culmine con esta etapa de mi formación profesional.

A mis profesores quienes en estos 5 años se han esforzado por convertirme en excelente profesional, por compartir todos sus conocimientos y anécdotas con el fin de formar profesionales con vocación, humildes, responsables y capacitados.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE ILUSTRACIONES	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	9
1.3 Marco legal.....	11
CAPÍTULO II	12
MATERIALES Y MÉTODOS	12
2.1 Tipo de estudio.....	12
2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables	12
2.3 Métodos.....	13
2.4 Técnicas e instrumentos	13
2.5 Análisis de datos	14
2.6 Normas éticas	15
CAPÍTULO III.....	16
RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV	21
DISCUSIÓN	21
CAPÍTULO V	24
CONCLUSIONES.....	24
CAPÍTULO VI	25
RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	32

LISTA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1 Niveles de indicios del síndrome de Burnout	14
Figura 1 Distribución de los resultados de estrés laboral según la escala de Maslach	16
Figura 2 Distribución por edad y sexo de los profesionales de enfermería	17
Figura 3 Distribución por estado civil y relación familiar de los profesionales de enfermería	17
Figura 4 Distribución por turno y hora laboral de los profesionales de enfermería	18
Figura 5 Distribución según percepción satisfacción Laboral	19
Figura 6 Distribución en relación con el padecimiento de alguna enfermedad crónica degenerativa	20
Figura 7 Distribución de actividades físicas y hábitos nocivos	20

RESUMEN

Esta investigación estuvo enmarcada en **determinar el síndrome de estrés asistencial de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas**, la metodología empleada para el tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo de diseño transversal, se aplicó el test de Maslach para valorar el síndrome de estrés asistencial o síndrome de Burnout mediante las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, también se aplicó una encuesta con 20 preguntas cerrada a todos los profesionales de enfermería que laboraban en la casa de salud; la población escogida fue el total, siendo ésta de 21 profesionales de enfermería. Los resultados otorgados por la presente investigación demostraron que el personal que laboró en la casa de salud presentó nivel medio de Síndrome de Burnout, denotando que los profesionales muestran riesgos de padecer estrés debido a los estresores laborales a los que se vieron expuestos, se tomó consideración en estos, puesto que trabajaron en una institución de atención primaria. El principal factor que incide en el estrés es la insatisfacción laboral, la mayoría se manifestó inconforme porque hay escasos insumos, carencia de materiales para cumplir con la demanda de pacientes que presentó la institución. Respecto al factor sociodemográfico se pudo evidenciar que el sexo femenino es mucho más vulnerable que el masculino, debido a que hay más prevalencia de mujeres trabajando en el Centro de Salud, además de las actividades extralaborales que realizan tal como las labores domésticas.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; estrés; estrés laboral crónico; estrés asistencial; enfermería.

ABSTRACT

This investigation was framed to determine the healthcare stress syndrome of nursing professionals from the Health Center type C "Nueva San Rafael" in the city of Esmeraldas. The methodology used for the type of studies was descriptive, quantitative cross-sectional design, the Malash test was applied to value the care stress syndrome or burnout syndrome through the three dimensions : emotional exhaustion, depersonalisation and low personal accomplishment, also was applies a poll with twenty closed questions to all nursing professionals who work in the house of health ; the chosen population was the total, being this 21 nursing professionals. The results awared by the present investigation demonstrated that the staff that worked in the health home presented average levels of burnout syndrom, denoting that the professionals show risk of suffering from stress due to work stressors to which they are exposed, this was taken into consideration, as they worked in a primary care institution. The main factor influences stress is work dissatisfaction, the majority was dissatisfied because there is a shortage of supplies, lack of materials to meet the demand of patients presented by the institution. Regarding the sociodemographic factor it could be shown that the femel sex is much more vulnerable than the man, beause there is more prevalence of women working in the Health Center, besides the extralaboral activities performed such as household chores.

Key words: Burnout Syndrome; stress; chronic work stress; stress care; nursing.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Herbert Freudenberger (1974), fue un voluntario psiquiátrico que trabajó en una clínica por tres años, éste observó como la mayoría de los trabajadores sufrieron de cambios de personalidad, disminución en el trabajo, falta de interés y energía hasta llegar al punto de desinterés y problemas de depresión; las personas que laboraron en ésta clínica presentaban un horario fijo, sin contar las horas extras y la exigencia que tenían, para describir este estado el utilizó la palabra Burnout o en español estar quemado, apagado o consumido. Sin embargo, fue Maslach (1976), quien dio un concepto para referirse a esta afectación que se produce en profesiones de contacto directo. Maslach y Jackson crearon un test que mide el estrés en tres dimensiones y lo llamaron Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981).

El Síndrome de Estrés asistencial o Síndrome de Burnout es un fenómeno que afecta el nivel psicosocial de los trabajadores, deteriora la salud y genera consecuencia en las actividades que realice el empleador disminuyendo su capacidad laboral, de igual forma va a depender el estilo de vida, sobre todo el nivel intelectual, la capacidad en el ámbito laboral y como se desarrolla en esta. El síndrome de Estrés asistencial es una de las consecuencias que persiste en el ambiente laboral, ésta es una respuesta crónica que se presenta en su mayoría en trabajadores de contacto directo, causado sentimientos contradictorios en el trabajo y su alrededor (Dúran & Téllez, 2014, pp. 120-122).

Uno de los estresores que más influye en los profesionales de salud es el exceso de trabajo y se ha demostrado en muchos casos el aumento de tensión que puede causar. Se consideró como riesgo laboral al Síndrome de Burnout, debido a la afectación en los profesionales; en la actualidad, se ha demostrado que es un problema recurrente en los trabajadores y como afectó su calidad de vida y nivel de capacidad laboral (Organización Mundial de la Salud, 2000).

Los factores que afectan e influyen en el aumento de estrés de los profesionales son los estresores laborales como horarios largos de trabajo, escasos de personal, carga de trabajo, entorno de trabajo, equipo de trabajo, acoso laboral, discriminación, competencia laboral, discrepancias, inseguridad laboral, recursos materiales escasos o deficientes e infraestructuras inadecuadas. Debido a la presión laboral se presenta un límite donde el profesional no se siente capaz continuar con la demanda y comienza a presentar aislamiento social, escasos de relación con familiares y conflictos personales (André, Forastieri & Organización Internacional del Trabajo, 2016, pp. 7-20).

Otra de las causas más comunes que aumenta el estrés laboral son los factores sociodemográficos, varios autores aseguran que la edad, el sexo y el estado civil también son factores que inciden al aumento de estrés laboral, de igual manera la falta de actividad física que presentan los trabajadores, las condiciones y problemas personales a las que se ven cotidianamente afectados. El efecto que puede provocar varía en el empleador, las consecuencias pueden ser enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, reproductivas, psicológicas, entre otras; los efectos que pueden tener los profesionales con el abuso de alcohol, el tabaquismo, las drogas, cafeína, dietas poco saludables, falta de actividad física y trastorno de sueño (André, Forastieri & Organización Internacional del Trabajo, 2016, pp. 7-20).

Planteamiento del Problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009), se refiere al estrés laboral como una enfermedad peligrosa que puede causar disminución a nivel económico en los países industrializados y en vías de desarrollo, 1 de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad o estrés, pudiendo llevar al desempleo y a la hospitalización; en cambio, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó actualmente al estrés laboral como epidemia mundial, en creciente preocupación (OMS, 2006, pp. 9-12).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo contribuyen a que el ámbito laboral sea más estresante; sólo en la Unión Europea, el estrés laboral afecta a 40 millones de trabajadores, pero apenas el 26% de las empresas europeas han adoptado medidas para reducirlo (Moreno, 2016, párr. 2-3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2012) en América Latina en países como Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú se estudió los determinantes de la situación de trabajo y salud, se aplicaron encuestas a enfermeros relacionados con la carga emocional; el estrés de manera frecuente y muy frecuente equivale al 70% en Argentina, el 73% en Brasil, el 69% en Costa Rica y un 54% en Perú, pero también analizaron el Burnout; Argentina con el 55%, Brasil con el 54%, Costa Rica con el 43% estos países presentan mayor índice de estrés asistencial y Perú con el 11%, estos refirieron aumento de irritabilidad en el ámbito laboral, cansancio y agotamiento (pp. 1-79).

Barragán (2012) aplicó un test en el Hospital Carlos Andrade Marín y Hospital de Ambato del cual el 67% del personal tenía estrés emocional y laboral; Barragán mencionó que en el país en la ley vigente del sector sanitario no se considera al Síndrome de Burnout como riesgo psicosocial a comparación de los países vecinos, también indica que es necesario generar políticas claras de prevención en base al Burnout (citado por Coello, 2016, párr. 1-7). Rodríguez & Vernaza (2012) investigaron el Burnout en San Lorenzo, el 87% del personal presenta estrés laboral, el 10% alto nivel y el 3% bajo nivel del síndrome de Burnout (pp. 55-58).

Determinando el nivel de estrés asistencial o síndrome de Burnout en el país se podría prevenir la mala praxis médica, ausentismo laboral, agotamiento y depresión de los profesionales; al tomar medidas anticipadas el personal podrá trabajar de forma eficiente, cumplir con sus obligaciones diarias, evitando controversias con los pacientes, familiares y compañeros.

A pesar de que en el país existen investigaciones de profesionales que presentan estrés asistencial o riesgo de padecerlo, sigue siendo una controversia el Burnout debido que no es aceptado, esto despierta la inquietud de querer investigar las siguientes problemáticas:

¿Cuáles son los determinantes del síndrome de estrés asistencial de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas?

¿Cuál es el nivel de Burnout de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas?

Justificación

A pesar de las investigaciones del Síndrome de Burnout, no se han tomado medidas para descubrir y prevenir en el personal este trastorno; se ha dado a conocer que el síndrome de estrés asistencial persiste en los profesionales de la Salud y que, en su mayoría en el personal de sexo femenino, por esta razón se convierte en personas negativas, sobre su competencia, capacidad, deseos y motivación para trabajar hasta el punto de minimizar las necesidades (Maslach, 2014, párr. 1-8).

Con el pasar de los años se han producido grandes cambios a nivel mundial como son económicos, tecnológicos y sociales, generando la evolución de las personas y el incremento de la competitividad laboral; así mismo, las demandas del personal sanitario aumentó por causa de las enfermedades, de esta forma las instituciones exigen a los empleados calidad de atención para los pacientes, al final del día con lleva problemas de estrés y cambios en el estilo de vida del personal de salud (Viteri, 2012, p. 19).

Las actividades físicas son hábitos que conllevan a un buen estilo de vida, es fundamental en las personas para incrementar el desarrollo diario a nivel individual, social, laboral y familiar. Se ha demostrado que los profesionales de salud promocionan y previenen la salud, imparten conocimientos y no los ponen en práctica, descuidando su salud y aquellos profesionales que

mantienen buen estilo de vida tienden a cambiar el estilo de vida de sus pacientes (Chun, 2017, pp. 1-3).

Debido a los factores a los que se vieron expuestos diariamente los profesionales de enfermería, se da a conocer este tema de estudio sobre los Determinantes del Síndrome estrés Asistencial, el nivel de estrés que presenta los profesionales de enfermería y los hábitos nocivos y actividades físicas que realizaron los profesionales para disminuir el estrés laboral.

Este estudio aportó y aportará a los profesionales de enfermería los conocimientos sobre los estresores a los que se ven afectados diariamente y cuáles son las dificultades que se presentan en la unidad de salud al momento de laborar, esta investigación se realizó en el Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el Síndrome de Estrés Asistencial en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Valorar el nivel del síndrome de Burnout mediante las dimensiones de Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización de los profesionales de enfermería.
- Identificar los factores sociodemográficos, laborales y patológicos que inciden al aumento de estrés en los profesionales de enfermería
- Conocer los hábitos nocivos y las actividades físicas que realizan los profesionales de enfermería para disminuir el estrés.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases Teórico-Científicas

Maslach y Jackson (1986), definieron al síndrome de Burnout como la pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan, llevando al aislamiento o deshumanización; en base a los diferentes estudios realizados crearon un instrumento para medir en síndrome, denominado Maslach Burnout Inventory (De la Cruz, 2014, p. 5).

El síndrome de estrés asistencial o síndrome de Burnout en español también conocido como síndrome de quemarse por el trabajo, es el estrés laboral crónico que se da principalmente en los trabajadores de contacto directo. Se produce por el cambio psicosocial en la persona, debido a la carga de tensión que presentan diariamente en la jornada laboral, produce estrés, desmotivación, cambios de personalidad, pérdida de energía y aislamiento (Dúran & Téllez, 2014, pp. 120-122).

Algunos autores dan a conocer al Burnout como un proceso por el cual los profesionales están desengañados de su ámbito laboral, debido a experiencias de estrés y tensión en el mismo, estos dicen que los problemas pueden ser solucionados y no llegar al síndrome de estrés asistencial o burnout de hecho refieren que el estrés puede ser controlado y tener efectos positivos, estimulando al individuo a superarse, terminaría en una experiencia gratificante y si después de esto el individuo persiste con estrés laboral comenzaría el síndrome de Burnout (Gonzales, 2015, pp. 16-17).

Un trabajador con estrés es más enfermizo, presenta desmotivación, es poco productivo y disminuye su nivel de seguridad laboral (OMS, 2004, pp. 1-2). El estrés puede ser ocasionado por múltiples factores y en si el nivel de competencia que se le avecina disminuye su autoestima y su empeño laboral con este, los empleadores no podrán ayudar a sus empleados si estos presentan estrés extrínseco a lo que corresponde en su trabajo profesional, en caso contrario se lo podrá proteger si su estrés procede de su actividad laboral que no le permita desempeñar sus funciones.

Al estar sometido a estrés el individuo puede presentar síntomas como: depresión, ansiedad, sentimientos de fracaso, despersonalización, dolor de cabeza, insomnio, indigestión, falta de apetito sexual, aumento del pulso, diarrea, estreñimiento. Otros síntomas comunes suelen ser el aumento de nerviosismo y el sistema nervioso responde con incontables temblores en los miembros superiores y en la voz, de tal modo que algunos pueden abandonarse a actividades poco saludables con la ingesta de alcohol, cafeína, el consumo de tabaco, las drogas o tienden a estar cada vez más angustiados e irritables y manifestar acontecimientos laborales traumáticos (OMS, 2004, pp.1-9).

Según su autora, el síndrome de Burnout se caracteriza por 3 subescalas por

- *Cansancio o agotamiento emocional*: comprende del desgaste físico, pérdida de energía, fatiga tanto física como psíquica que vaya presentando el trabajador en el transcurso.
- *Despersonalización*: Entendida como la actitud negativa hacia otras personas en especial con compañeros del trabajo, irritabilidad y pérdida total de motivación, comprensión, vocación al trabajo.
- *Baja realización personal*: Da referencia a la presencia negativa de uno mismo, en el trabajo, en el diario vivir, baja autoestima, niveles disminuidos de productividad laboral y poca resistencia a la presión.

Los factores sociodemográficos que se incluyen en el estudio son, *la edad* debido a que varios autores definen que entre los primeros años de trabajo debido al desconocimiento del área se puede haber mayor incidencia de estrés asistencial y en trabajadores de mayor de edad se

demuestran casos de cansancio, debilidad o vulnerabilidad debido a la competencia laboral, la nueva tecnología y las presiones que se manifiesten. Respecto a el *sexo o género*, el de mayor prevalencia de presentar estrés asistencial es el femenino debido a la carga de trabajo que presentan como profesional y en el hogar, se discute esta variable, pero en muchas investigaciones se afirma que el sexo femenino presenta mayor carga de estrés que el sexo masculino. En relación con el *estado civil*, al parecer las personas solteras de acuerdo con varios autores presentan mayor estrés laboral que las personas casadas debido a que no cuentan con una persona estable con quien interaccionar y lograr mantener equilibrio en sus problemas laborales, personales y económicos; la implicación de una familia corresponde a estabilidad y las *relaciones familiares* mantienen un ambiente de estabilidad agradable esto disminuye la carga laboral al relacionarse con los seres queridos, esto también va a depender del ambiente familiar que mantenga, si el resultado es lo opuesto la carga de estrés va a ser mayor (Montero, 2012, pp. 16-18).

Los factores Laborales o intralaborales que se incluyen son, *infraestructura* que se compone de un espacio en donde este, al ser desagradable produce malestar, desmotivación y estrés a largo plazo, aunque muchos profesionales se adaptan a las comodidades que le ofrece la institución con el paso del tiempo se proporciona mal desempeño de los trabajadores, se considera que el ámbito de trabajo es uno de los principales factores por el cual se incrementa el estrés laboral sumando otros factores y variables. Referente con la *antigüedad laboral* se considera que los profesionales jóvenes y los que mantengan más años laborando presentan el síndrome debido al conflicto de las inadecuadas actividades y el desconocimiento del manejo del área o a su vez el cansancio emocional por los años de experiencia (Hernández, 2016, pp. 5-6). En relación con los *problemas laborales*, son potenciadores de estrés debido a las malas relaciones laborales creando un ambiente desagradable, ya que no existe buena cooperación, concentración y existen conflictos; estos desencadenan acoso, hostigamiento, aislamiento, maltrato psicológico, físico y emocional, además de las *horas Laborales o Turno* desenfrenan la presencia del síndrome, debido a la carga horaria que presentan y a los turnos rotativos con pocos días de descanso sin contar los turnos dobles y horas extras (Montero, 2012, pp. 16-18). *Otros factores generadores de estrés* en una institución de salud, implica el contacto con pacientes, enfermedades infectocontagiosas, el contacto con la muerte,

posiciones ergonómicas, accidentes laborales, aumento de responsabilidades, aumento de tareas, rutinas a lo que se les suma los escasos materiales, baja remuneración, competencia laboral, poca organización, falta de motivación, exposiciones químicas y físicas desencadenando aumento de errores y con ello estrés laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) mencionó que, al adoptar medidas saludables en el estilo de vida de la población, estos evitarán enfermedades (cardíacas, psicológicas, esqueléticas, reproductivas), discapacidades, envejecimiento precoz, estrés laboral, depresión.

1.2 Antecedentes

Gómez (2013), estudió los determinantes del estrés asistencial del personal de enfermería con enfermos Gerontológicos Terminales su objetivo principal fue Conocer el nivel de estrés laboral que el personal de enfermería puede tener al desarrollar su puesto de trabajo en unidades de cuidados paliativos con pacientes gerontológicos terminales, el estudio fue de diseño transversal, univariado -multivariado y de medida única, su muestra fue de 162 profesionales de enfermería, de los cuales el 30,4% de nivel elevado de cansancio emocional, 50,9% de nivel bajo de despersonalización y 58,4% de alta realización personal, al analizar el grado de satisfacción de los profesionales de acuerdo con su ambiente de trabajo el 38,3% mostro satisfacción en su ambiente de trabajo 32; 1% está insatisfecho y el 29,6% afirmaron que el ambiente de trabajo es normal, 40,1% afirma que tiene algunas veces discusiones con los compañeros y el 38,3% que no presentaron, se demostró que el estrés existe en la unidad de cuidados paliativos sobre todo a nivel de cansancio emocional y de despersonalización en la mitad de los encuestados.

Arias y Castro (2013), en San José estudiaron la prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales en enfermeros del Hospital Nacional de Niños, su objetivo principal fue determinar la prevalencia y los factores sociodemográficos y laborales

asociados del síndrome de Burnout en enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica, la investigación fue observacional, descriptiva transversal se obtuvo la muestra de 150 profesionales de enfermería, del cual el 89% de los encuestados fueron del sexo femenino, 10% del sexo masculino y el 1% correspondía a los profesionales que no respondieron, el promedio de edad que más sobresalió el rango de 30 a 34 con 22,7% de enfermeros, en cuanto al estado civil 52% se encontraban casados o en unión libre, 31,3% eran solteros, se determinó que el 30,3% de la población estudiada se encuentra en mediano riesgo de Burnout.

Barbecho y Ochoa (2013), en Quito estudiaron la prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital de especialidades Eugenio Espejo, su objetivo principal fue establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo, mediante el inventario Burnout de Maslach, el estudio fue descriptivo y transversal, la muestra de 35 profesionales de enfermería para la recolección de datos se utilizó el Inventario de Maslach y un cuestionario, de los cuales la edad que más sobresalieron con Burnout fueron 26 a 35 años y 37 a 47 años con 2,86% al igual que la escala de soltero y divorciado, el personal que mantenía jornada laboral de 12 horas con un 5,71%, del cual la prevalencia del personal de enfermería fue de 6% y el 46% de la población presentó baja realización personal.

Hernández (2016), en Esmeraldas investigó determinación del Síndrome de Burnout en voluntarios de junta provincial de Esmeraldas de Cruz Roja Ecuatoriana en el cual su objetivo principal fue determinar el grado de afectación del síndrome de Burnout en voluntarios de la junta Provincial de Cruz Roja Esmeraldas, con un estudio descriptivo y cuantitativo para la recolección de datos se utilizó el inventario de Maslach y un cuestionario con una muestra de 15 voluntarios. Resultado, del cual presentó un alto nivel de estrés con 60% en agotamiento emocional, 54% en la dimensión de despersonalización y 47% con baja realización personal, el 53% se evidenció una mayor participación del sexo femenino, se determinó el factor antigüedad laboral en los voluntarios con más de 2 años en adelante debido que el síndrome aparece cuando los individuos están en los primeros años del ejercicio de la profesión.

Carrión (2017), en Esmeraldas estudió el síndrome de Burnout en el personal de Salud del Hospital Básico Civil de Limones, su objetivo principal fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus consecuencias en el personal de Salud del Hospital Básico Civil de Limones en la parroquia Valdez, su estudio fue descriptivo cuantitativo no probabilístico, aplicando el test de Maslach y cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción, dando el 2% Burnout, el 26% está en riesgo de padecerlo y el 72% no muestra señal, se evidenció que todo el personal es capaz de desarrollar el síndrome de Burnout.

1.3 Marco legal

En esta investigación, al conocer los factores que provocan el aumento de estrés asistencial en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C de la Ciudad de Esmeraldas, se da cumplimiento al art 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador y al art 410 del código laboral del trabajo donde establece que todos los profesionales que laboren en alguna entidad pública o privada tienen el derecho de trabajar en un ambiente favorable donde no esté en juego la salud tanto física, mental y emocional del trabajador (Asamblea Nacional, 2008, p. 101).

De acuerdo con el art 326 numeral 6 de la Constitución del Ecuador y el art 38 del código del trabajo establece que todo personal que labore en alguna institución pública o privada haya presentado algún accidente laboral ocasionado en la misma tiene el derecho de restablecer a su lugar de trabajo y recibir una compensación de acuerdo con lo estipulado por el código (Asamblea Nacional, 2008, p. 101).

Los artículos antes mencionados respaldan el estudio por lo que, al mejorar el ambiente laboral, disponer de materiales para la atención de los pacientes, el apoyo mutuo entre los trabajadores y superiores, se prevén los accidentes laborales, aumentando la productividad, creando una imagen positiva de la institución y una vida saludable para los profesionales de enfermería, y así se excluye el estrés asistencial como afectación silenciosa.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo y de diseño transversal, permitió en base a la información recopilada y los resultados obtenidos determinar el porcentaje de los profesionales que presentaron estrés asistencial y analizar las variables establecidas.

Esta investigación se realizó en el Centro de Salud tipo C de San Rafael de la ciudad de Esmeraldas, cuenta con 3 años de servicio; está ubicado en Avenida del ejército y Alfonso Quiñones frente al barrio la inmaculada Concepción de la parroquia Simón Plata Torres con acceso vía terrestre, dotado de 110 profesionales y personal capacitado del cual 21 son profesionales de enfermería, distribuidos en 5 guardias de las cuales el área de consulta, inmunización y administrativa laboran 8 horas diarias y 12 horas el área de emergencia y maternidad, presentando un promedio de 100 usuarios atendidos diariamente, los cuales tienen acceso a equipos e instalaciones de primer nivel.

Cuenta con una cartera de servicios en medicina general y familiar, pediatría, ginecología, obstetricia, odontología, psicología, rehabilitación, servicios de apoyo al laboratorio clínico, servicios de apoyo imagenología, farmacia, emergencia y maternidad de corta estancia.

2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

El estudio describió y analizó las siguientes variables, independiente como el Síndrome de Burnout y dependiente como los determinantes sociodemográficos, laborales, patológicos, los hábitos nocivos y las actividades físicas (Anexo A).

2.3 Métodos

Para el estudio se empleó el método deductivo, el mismo que permitió el manejo de información con el fin de alcanzar los objetivos y así poder encontrar los factores que predisponen a presentar síndrome de estrés asistencial, los hábitos nocivos y las actividades físicas.

La población estuvo constituida por 21 profesionales de enfermería que trabajaron en el Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas. Se ejecutó la población total como muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory o en español Inventario de Burnout de Maslach (Anexo B). Este instrumento constó con 22 ITEMS, nos permitió verificar las subescalas como son: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de esta forma se obtuvo el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería. De acuerdo con la autora Maslach, se considera Burnout cuando hay alto nivel en las subescalas despersonalización y cansancio emocional, bajo nivel en la subescala realización personal (Tabla 1).

- Subescala Agotamiento Emocional: Contiene 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16 y 20). Evalúa la vivencia de estar exhausto o abrumado emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala Despersonalización: Compuesta por 5 ítems (5,10, 11, 15, 22). Valora el grado en que cada uno reconoce la falta de sentimiento, actitudes y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

- Subescala de Baja Realización Personal: Contiene 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21). Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización exitosa personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Encuesta (Anexo C). Constó con 20 preguntas cerradas. Por medio de esta técnica se procedió a conocer los factores sociodemográficos, factores laborales y factores patológicos, los hábitos y actividades físicas que realizaban para disminuir el Síndrome de Burnout.

Tabla 1

Niveles de indicios del síndrome de Burnout

Niveles Subescala	Bajo	Medio	Alto	Indicios de Síndrome de Burnout
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54	>27
Despersonalización	0-5	6-9	10-30	>10
Realización Personal	0-33	34-39	40-48	<33

Fuente: Maslach, C.

2.5 Análisis de datos

La información que se obtuvo por medio de la encuesta aplicada se procedió a tabular y realizar análisis en base a los datos. El resultado obtenido se presentó por medio de gráficos y tablas de manera que facilitó la comprensión de éstas en base al tema a exponer.

El test de Maslach está compuesto por ítems (22), subescalas (3) y rangos (7), cada subescala (despersonalización, cansancio emocional y realización personal) presenta ítems asignados, el total obtenido en la suma de estos ítems corresponde al puntaje que permitirá determinar si el profesional presenta nivel bajo, medio o alto para cada subescala y se procedió a realizar gráficos, cuadros y análisis para una mejor comprensión de resultados.

2.6 Normas éticas

Para obtener los resultados de esta investigación se presentó un consentimiento informado como instrumento legal a todos los profesionales de enfermería que decidieron participar en la investigación (Anexo D).

Se incluyó en la investigación a todos los profesionales de enfermería que trabajaron en el Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael y que se encontraron laborando en cualquier servicio de la institución, por el cual se excluye profesionales sanitarios que no sean licenciados en enfermería, estudiantes de enfermería, internos de enfermería y cualquier profesional de enfermería que no desee participar en la investigación o que no se encuentre al momento de aplicar la técnica e instrumento.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

De acuerdo con el test de Maslach se determinó el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería, mediante la subescala de despersonalización sobresalió el 57% con nivel medio, el 24% con nivel alto y el 19% nivel bajo; en la subescala de cansancio emocional el nivel bajo sobresalió con el 38%, el 33% corresponde al nivel alto y el 29% nivel medio y en la subescala de realización personal sobresalió nivel medio con el 52%, el nivel bajo con el 38% y el nivel alto con el 10%, esto demuestra que los profesionales de enfermería no presentan síndrome de Burnout acorde al test de Maslach, ya que su autora menciona que las subescalas de despersonalización y cansancio emocional debe sobresalir el nivel alto, y nivel bajo en la subescala de realización personal para considerar síndrome de Burnout, por el cual los profesionales del Centro de Salud Tipo C presentan riesgo de padecer Burnout.

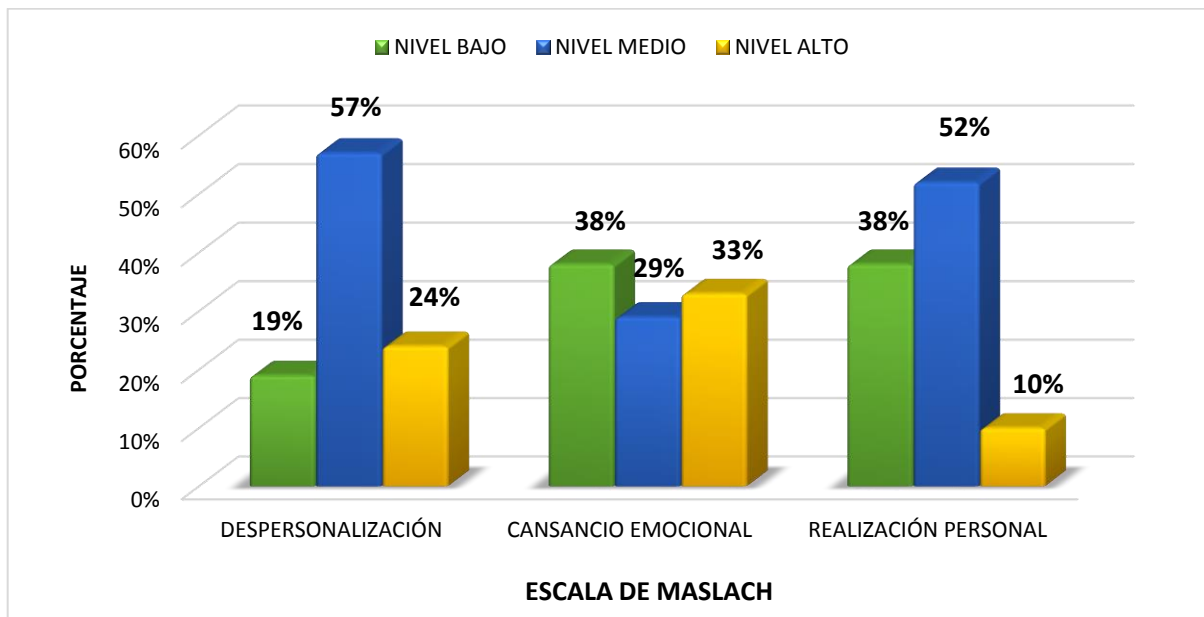


Figura 1. Distribución de los resultados de estrés laboral según la escala de Maslach.

Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

De acuerdo con los datos obtenidos el 52% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud están entre las edades de 37-42 años, el 29% pertenecen a los rangos de entre < 25-30 años, el 14% de los profesionales están entre los 31-36 años y 5% corresponde a > 43 años. Conforme con el sexo el 95% de los profesionales son de sexo femenino y el 5% corresponde al sexo masculino, se aprecia mayor prevalencia de profesionales de sexo femenino laborando en la institución, la cual es más propensa a padecer de estrés asistencial.

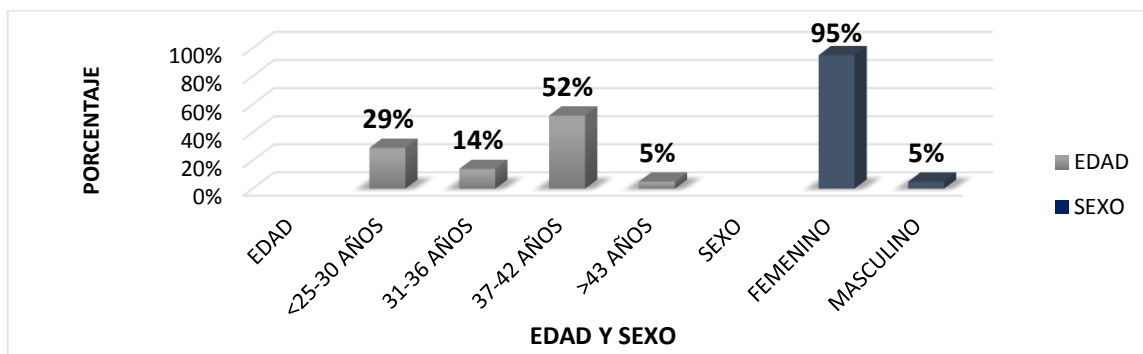


Figura 2. Distribución por edad y sexo de los profesionales de enfermería.

Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva Rafael.

Respecto al estado civil el 48% de los profesionales están casados, el 28% soltero, el 24% unión libre, el 0% corresponde a divorciados y viudos. Conforme a la relación familiar el 76% mantiene una relación funcional, el 24% moderadamente funcional y el 0% disfuncional, lo que nos refleja que los trabajadores presentan estabilidad y relaciones familiares formidables.

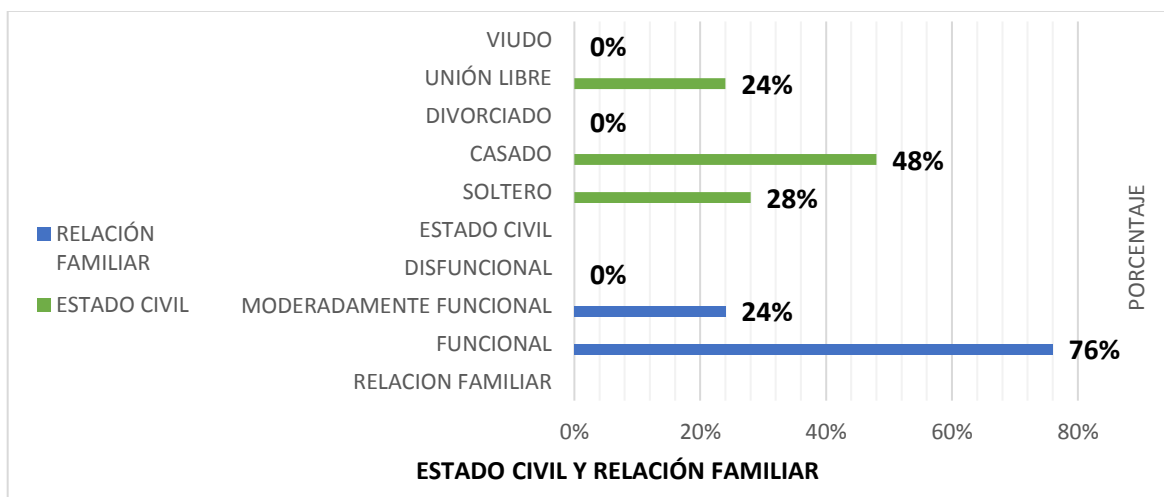


Figura 3. Distribución por estado civil y relación familiar de los profesionales de enfermería.

Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

Respecto al tiempo ejerciendo la profesión de enfermería, el 38% corresponde de 3-5 años de experiencia laboral, el 33% < 3 años, el 19% de 6-9 años y el 10% corresponde a los profesionales >10 años laborando. En relación con el cargo laboral el 71% corresponde enfermeras de cuidado directo, el 24% enfermeras extramurales y el 5% jefa de enfermera, el cual refleja que los profesionales de enfermería tienen años de experiencia laboral, seguido de un grupo de profesionales principiantes y aventajados, estos presentando mayor índice de presentar Burnout.

De acuerdo con los datos obtenidos el 71% de los profesionales tienen turnos rotativos, el 19% tiene turnos fijos, el 10% laboran en ambos turnos debido a que rotan por diferentes áreas del Centro de Salud. Con respecto a las horas laborales el 71% de los profesionales tienen turnos de 12 horas, el 29% corresponde a los enfermeros que trabajan 8 horas diarias, ya que estos laboran en consulta externa y el 0% representa a los turnos de 6 horas; debido a la carga horaria, tipo de turnos y el cambio de áreas puede conllevar cambios en el personal como cansancio físico, desmotivación y desinterés.

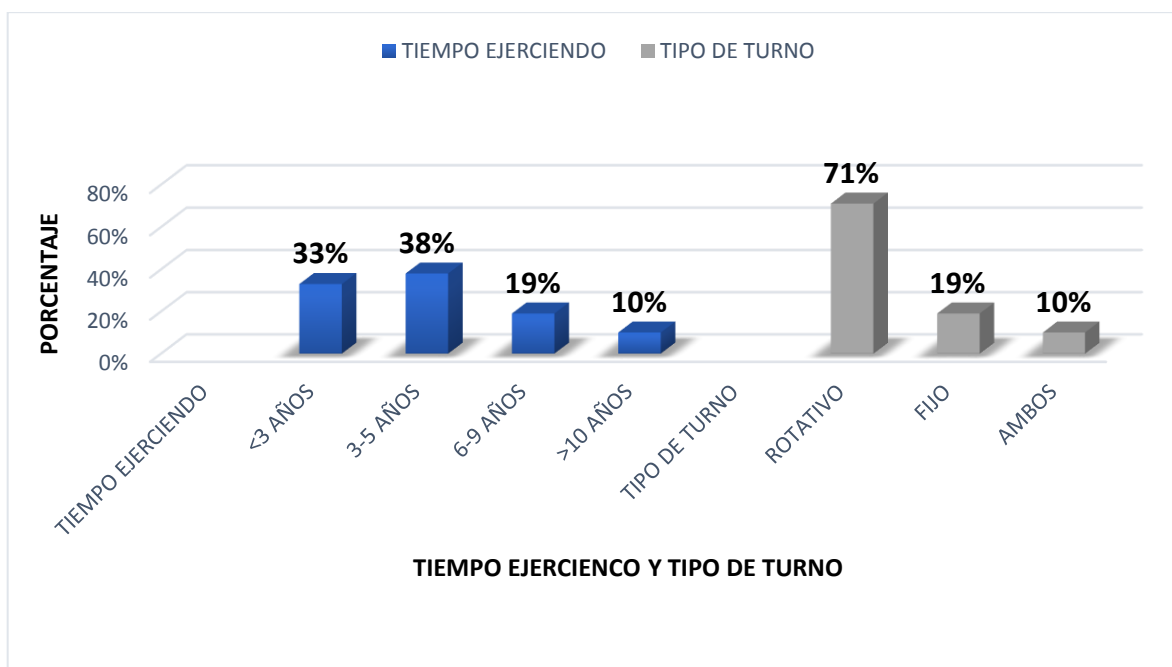


Figura 4. Distribución por tipo de turno y tiempo ejerciendo de los profesionales de enfermería.

Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

Acorde a los problemas que le impiden a los profesionales concentrarse en el lugar de trabajo, el 47% manifestó que es debido a la falta de insumos, el 24% presenta inconvenientes por la infraestructura, horas laborales y el turno, el 5% causado por la falta de incentivos y el 0% representa problemas laborales, otros y ninguno; con ello los profesionales acuden el 29% a su cónyuge cuando se encuentran estresados, el 24% asisten con familiares y otros, el 14% dialogan con sus compañeros de turno, el 9% se dirige con su superior con es la jefa de enfermera y el 0% a psicólogos, recursos humanos y otros. Los profesionales de enfermería comúnmente se ven expuestos a muchos factores durante su turno a lo largo de su carrera y se deben adaptar a su medio laboral de otra manera desencadenan sucesos como desmotivación y falta de interés, por ello es importante la comunicación en las unidades de salud.

En relación con los factores laborales, se determinó el nivel de satisfacción en base a la relación con sus compañeros, superiores y ámbito laboral del cual el 86% manifestó que se sienten satisfechos con sus compañeros, el 9% refirió conformidad y el 5% corresponde al ítem de insatisfacción, de igual forma con las mismas escalas el 48% respondió sentirse conforme en relación con sus superiores, el 43% se siente satisfecho y el 9% insatisfecho y en el ámbito laboral el 71% respondió insatisfacción con su lugar de trabajo, el 19% mostro satisfacción y el 10% se siente conforme, estos son unos de los factores por el cual los profesionales se ven afectados en su lugar de trabajo y su carga de estrés va aumentando con el tiempo.

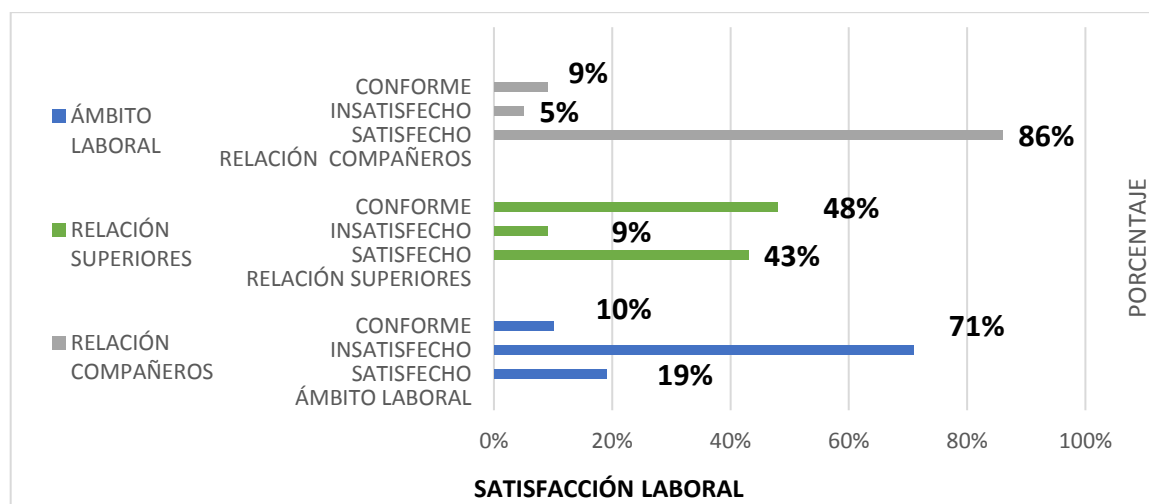


Figura 5. Distribución según percepción satisfacción Laboral.

Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

De acuerdo con el resultado obtenido el 86% respondió que no padece alguna enfermedad y el 14% refiere que presenta alguna patología crónica como hipertensión arterial, púrpura trombocitopenia idiopática y lumbalgia, lo que nos refleja que los profesionales pueden adquirir patologías debido a los factores a los que se ven expuesto diariamente.

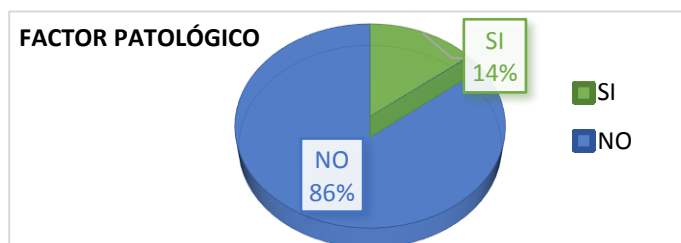


Figura 6. Distribución en relación con el padecimiento de alguna enfermedad crónica degenerativa.
Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

De acuerdo con las actividades físicas el 38% no realiza ninguna actividad física, el 24% realiza otras actividades, el 19% caminatas, el 14% anda en bicicleta, el 5% corre y el 0% bailo terapias; referente a la frecuencia que ejecutan estas actividades el 38% realiza las actividades físicas mensualmente, el 33% ninguna, el 29% semanalmente y el 0% diariamente y otras. En relación con los hábitos nocivos el 48% de los profesionales no consume ninguna de estas sustancias, el 28% consume alcohol, el 24% cafeína y el 0% corresponde a las opciones estupefacientes, tabaco y todas; el cual el 48% no consume estos hábitos, el 19% en eventos especiales, el 14% los consume mensualmente, el 10% semanalmente, el 9% diariamente y el 0% otros. Los profesionales realizan actividades recreativas para despejar la mente del trabajo y consume hábitos, pero no como para verse afectado por el impacto del estrés asistencial.

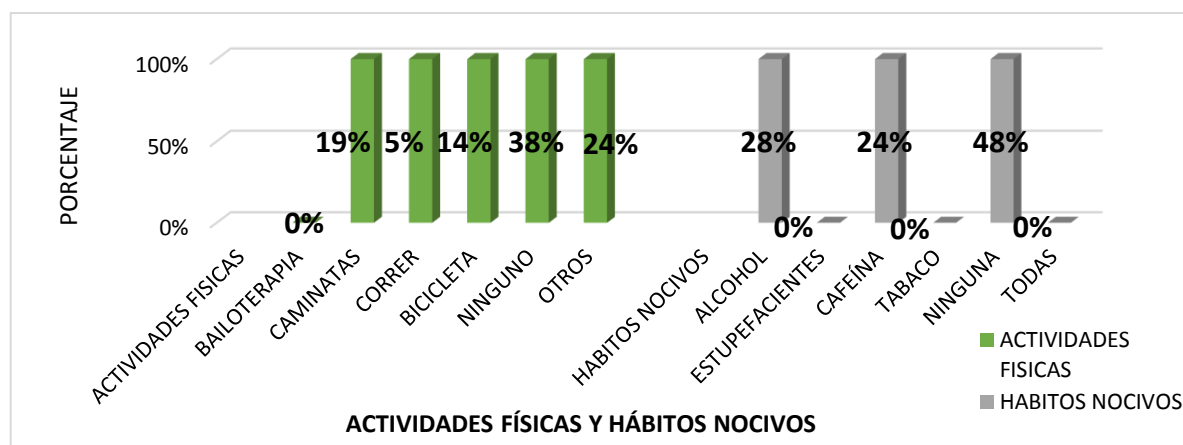


Figura 7. Distribución de actividades físicas y hábitos nocivos.
Fuente. Encuesta a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El estudio realizado en el Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael basado en determinar el síndrome de estrés asistencial en los profesionales de enfermería, denotó que el estrés es una controversia, ya que esta afectación es moderna y muchos desconocen de ella. El síndrome de estrés asistencial consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta pero considerable del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza, en representación de un conjunto de signos y síntomas. En el 2000 la OMS declaró al síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral afectando su estilo de vida (citado por Morales & Hidalgo, 2014, párr. 1).

De acuerdo con el síndrome de estrés asistencial denotó que no todos los profesionales presentaron síndrome de Burnout, no obstante, presentan riesgo de padecerlo y solo un porcentaje mínimo no lo presentó, estos resultados coinciden con Carrión (2017), puesto que existen factores que predisponen al aumento de estrés asistencial y aun no se ejecutan alternativas para prevenirlo, como resultado, enfermeros con menos iniciativa laboral y mayor insatisfacción por parte de la comunidad.

En consideración con las dimensiones del test de Maslach en las subescalas de despersonalización y realización personal sobresalió con nivel medio y la subescala de cansancio emocional presento nivel bajo, en relación con los datos de Barbecho y Ochoa (2014), en ambos estudios existe similitud con los resultados, demostrando que los profesionales presentan iniciativa, satisfacción en relación con sus compañeros, vocación en el trabajo; sin embargo se deben tomar medidas en el ámbito laboral tal como, disponer de materiales, inmobiliarios e infraestructura adecuada para evitar que estos niveles cambien en un futuro.

Referente al factor sociodemográfico se puede dar a conocer que sobresalió el sexo femenino, sobre todo por la carencia de profesionales del sexo masculino; con relación a la edad sobresale el rango de 37-42 años este estudio no concuerda con Arias y Castro (2013) en el que su población sobresaliente es de 20-30 años, pero se considera que en ambos estudios los profesionales son vulnerables, dado que son los principales en padecer Síndrome de Burnout por los pocos años de experiencia y por el cansancio físico que trae consigo los años de servicio.

Con relación al factor laboral se pudo detectar la mayoría de los profesionales presentan turnos rotativos con 12 horas laborales, ya que se encuentran en áreas de atención de 24 horas; esta investigación se relaciona con Ochoa y Barbecho (2012), deduciendo que entre mayor las horas laborales mayor es el incremento de cansancio físico y psicológico que pueden presentar los enfermeros, además de los años de experiencia laboral que mantienen los profesionales.

De acuerdo con la investigación el nivel de satisfacción determinó que los profesionales manifiestan insatisfacción en el ámbito laboral, satisfacción con sus compañeros y conformidad con sus superiores, en cuanto a la investigación de Gómez (2013), estos resultados no coinciden ya que su estudio denotó, satisfacción en el ámbito laboral, con sus compañeros y conformidad con sus superiores. En definitiva, en ambas investigaciones no hay problemas intralaborales, todo el personal es responsable, cumple con sus obligaciones, existe buena coordinación y organización de parte de los superiores; en base al ámbito laboral la investigación mencionó insatisfacción, esto es debido a la carencia de insumos, ausencia de materiales e infraestructura inadecuada.

Respecto al factor patológico esta investigación tiene relación con el estudio de Arias y Castro (2013). La investigación demostró que una pequeña parte de la población padece alguna enfermedad, pero no se evidenció que el personal se vea afectado en sus actividades; al mismo tiempo se puede relacionar las patologías que afectan a los profesionales con los factores interpersonales y laborales.

En relación con los hábitos nocivos y las actividades físicas dentro de la investigación, en cuanto a la investigación de Arias y Castro (2013), tienen relación, ya que se manifestó que los profesionales realizaron las actividades en diferentes rangos de tiempo para minimizar la cantidad de estrés, por otra parte, se demostró que algunos profesionales consumen hábitos nocivos, pero no todos. El consumo de estos hábitos no se debe al impacto que causa el síndrome de estrés asistencial, dado que los profesionales que consumen estos hábitos lo realizan en su mayoría en eventos especiales.

El personal de enfermería ha demostrado el nivel de atención que brinda a sus pacientes, a través de los siglos, los profesionales ha desempeñado múltiples funciones, sobre todo, a pesar de los estresores que se presentaron diariamente y el estilo de vida poco saludable al que se adaptaron para cumplir con sus labores, se debe tener en mira la continuidad del personal, debido que es la única profesión en donde se está en contacto con el paciente las 24 horas al día, el contacto con la muerte, el dolor diario que presentaron al ver a sus pacientes cuando su tratamiento no permitió mejorar su enfermedad, de tal forma se predominan muchos factores, el cual el personal de enfermería vive diariamente; muy a pesar de esto se ha verificado el labor que realizan los profesionales dentro de la institución, destacando lo que mejor hacen alentar, cuidar y proteger. Por ello es momento de confrontar el síndrome de estrés asistencial o síndrome de Burnout después de conocer cómo afecta a los trabajadores, fortaleciendo su esfuerzo laboral, creando horarios antiestrés, motivando a los profesionales, brindando capacitaciones a los profesionales principiantes, y de esta forma se contribuirá a que el personal no se vea afectado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- El nivel de afectación del síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería fue nivel medio en dos subescalas (despersonalización y realización personal) y nivel bajo en la subescala de cansancio emocional, demostrando que el personal presenta riesgo de padecer síndrome de estrés asistencial y en un futuro disminuir su compromiso emocional, actitud, motivación y autoestima.
- El principal factor que incide estrés es la insatisfacción laboral, la mayoría se manifestó inconforme porque hay escasos insumos, carencia de materiales para cumplir con la demanda de pacientes que presentó la institución. Respecto al factor sociodemográfico se pudo evidenciar que el sexo femenino es mucho más vulnerable que el masculino, debido que hay más prevalencia de mujeres trabajando en el Centro de Salud, además de las actividades extralaborales que realizan tal como las labores domésticas. Por otra parte, el factor patológico se puede relacionar con los determinantes, ya que les conlleva a tener un inadecuado estilo de vida, malas posturas, daño musculoesquelético y otras afectaciones.
- Para disminuir los niveles de estrés los profesionales del área de salud emplean ciertas estrategias, una de estas es realizar actividades físicas y recreativas para reducir la carga laboral y una minoría prefiere resguardarse en el consumo de los hábitos nocivos como el alcohol y el tabaco, aunque cabe mencionar que pese a estos hábitos ellos no han manifestado afección alguna en su salud.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Al centro de Salud Tipo C

- Motivar a los profesionales de enfermería con dinámicas en el trabajo o realizar pausas activas, mejorar el clima de trabajo y fortalecer vínculos laborales, ya que ellos son los principales afectados y de ellos depende la atención a los usuarios
- Ejecutar un plan de intervención de forma correcta para evitar los riesgos del síndrome de burnout, como realizar capacitaciones para el personal principiantes, incentivar al personal cuando estén haciendo bien sus labores, crear horarios antiestrés o planificar horarios flexibles y mantener una adecuada comunicación.
- Incremento de profesionales en las áreas del Centro de Salud Tipo C, de esta forma disminuirá la carga de trabajo y los profesionales se pueden encargar de brindar cuidados adecuados a los pacientes.

A los profesionales de enfermería y futuros profesionales

- Realizar actividades física o familiares para disminuir el estrés y mantener una buena comunicación interpersonal, ya que esta facilitara que labore adecuadamente y realice sus actividades eficientemente.
- Determinar tiempo para la realización de actividades físicas o de recreación como visitas a lugares turísticos, terapias antiestrés con el fin de crear una mejor realización laboral.
- En la profesión de enfermería es inevitable el estrés y esto incrementa un riesgo para el personal, por el cual es importante el conocimiento, asumir las limitaciones, pedir ayuda a profesionales superiores cuando se presenten inconvenientes o tengan alguna duda, saber que son nuevos en el hábito laboral y aún desconocen del ambiente.

REFERENCIAS

- Abambari, C, Barros, I, Dután, M, García, D, Yumbra, L, & Narváez, M. (2015). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital “José Carrasco Arteaga”, 2014. Revista médica HJCA. Recuperado de <http://revistamedicahjca.med.ec/ojs/index.php/RevHJCA/article/view/29>
- Alulema, M, & Orbe, G. (2014). Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el Personal Médico e Internos Rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de septiembre a diciembre de 2014. Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8878/TEISIS%20ESTRES%20LABORAL%20PERCIBIDO%20CON%20ASOCIACION%20DE%20FENOMENO%20ANSIOSO%20Y%20DEPRESIVO..pdf?sequence=1>
- Arrogante, O. (2017). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermería. Metas de enfermería. Recuperado de <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/>
- André, M, Forastieri, V, & Organización Internacional de Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo (Primera edición ed., Vol. 8). Ginebra. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Bautista, K, & Bianchi, E. (2013). La relación estrés, resistencia y turno de trabajo en enfermeros de un hospital de enseñanza. Enfermería Global. Recuperado de <https://medes.com/Public/ResumePublication.aspx?idmedes=80601>

- Carranza, J. (2012). Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2012. Lima. Lima; s.n. Recuperado por <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/en/lil-737417>
- Carrión, M. (2017). Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones. Recuperado de file:///C:/Users/usuario/Documents/UNIVERSIDAD/8VO%20SEMESTRE/TITULACION%20II/TESIS/contenido_sidN_1052328_sid2N_1052384_cidLL_1151872_cytLL_139_scidN_1151872_utN_3.pdf
- Casado, A, López, E, & Castellanos, A. (2014). El ejercicio físico disminuye el estrés laboral y oxidativo en profesionales de Urgencias. Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsecuador/resource/es/ibc-128922>
- Coello, C. (2016). Ecuador no tiene políticas de prevención contra el burnout. Redacción Médica. Recuperado de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/ecuador-no-tiene-pol-tica-de-prevenci-n-contr-el-burnout-87258>
- Cortaza, L, & Torres, M. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Portal de Revistas Científicas. Recuperado de: <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/es/bde-29301>
- Cortaza, L, & Francisco, M. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Virtual em Saude. Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=29301&indexSearch=ID>
- Correa, W. (2013). Nivel de estrés laboral en enfermeros del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora 2013. Lima; s.n. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/pt/lil-713889>

De la Cruz, E. (2014). Estrés laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>

De María, M, Farías, M, & Acevedo, G. (2017). Factores de riesgos psicosociales presentes en el ambiente de trabajo de enfermería en hospitales públicos de Córdoba, Jujuy, la Pampa y Santiago del Estero, Argentina. *Revista de Salud Pública*. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/16790>

Formica, N, Muñoz, C, & Rojas, Y. (2015). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10155/formica-natal.pdf

Gallegos, J, & Gonzales, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. Metas de enfermería. Recuperado de <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80677/>

Gómez, C, Díaz, A, & Labiano, H. (2012). Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidad de cuidados paliativos. *Gerokomos*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2012000200003

Gonzales, M. (2015). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital 111 Daniela Alcides Carrión, Essalud Tacna 2014. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/308/TG0160.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, C. (2016). Determinantes del síndrome de Burnout en voluntarios de Junta Provincial de Esmeraldas de Cruz Roja Ecuatoriana. Recuperado de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/863/1/HERNANDEZ%20VELA%20DAYRA%20CECIBEL.pdf>

Juárez, A. (2014). Entrevista con Cristina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout, Lima, recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001

Laguna, J. (2013). Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013. Lima; s.n. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/en/lil-757646>

Marcos, C. (2012). Estilos de vida y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/284/1/Marcos_cp.pdf

Navarro, D, Santos, M, & Godoy, C. (2015). Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados ha dicho síndrome en los profesionales sanitarios de atención primaria. Semengern. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-semergen-medicina-familia-40-articulo-prevalencia-del-sindrome-del-burnout-S1138359314001270>

Olivarez, V. (2016). Cristina Maslach, comprendiendo el burnout. Researchgate.net. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout

Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud (2006). Prevención del Suicidio un instrumento en el trabajo. Ginebra. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud (2012). Día Mundial de la Salud. Recuperado de <http://www.who.int/world-health-day/2012/toolkit/campaign/es/>

Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA). (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Washington, D.C. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Reyes, A, Sierra, M, Barahona, Y, Paredes, Y, Mesa, X, & Medina, M. (2012). Estudio de síndrome de burnout, depresión y factores asociados en los practicantes internos del Hospital Escuela. Rev. fac. cienc. méd. (Impr.). Recuperado por <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/en/lil-699537>

Revollar, H, & Roberto, L. (2014). Nivel de estrés laboral del personal de enfermería en el Hospital San Francisco Ayacucho. Lima. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsvs/resource/pt/lil-757743>

Rodríguez, S, Santos, M, Olive, V, & Valdez, M. (2016). Estrés Laboral: implicaciones para la salud física y mental. Medes. Recuperado de <https://medes.com/publication/108970>

Saborío, L, & Hidalgo, L, (2015). Síndrome de Burnout. Med. Leg. Costa Rica vol.32.nº1 Heredia. Costa Rica. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Sánchez, A, & Sierra, O. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UCI. Enfermería Global. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012

Valenzuela, A. (2010). Síndrome de Burnout de identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la red de salud Barranco Chorrillos Surco. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf

Vatela, E. (2015). Burnout: Prevenirlo es avanzar. Rol de enfermería. Recuperado de <https://medes.com/publication/105947>

ANEXOS

Anexo A

Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Escala	Fuente
Valorar el nivel del síndrome de Burnout mediante las dimensiones de Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización en los profesionales de enfermería.	Síndrome de Burnout	Síndrome de estrés asistencial o síndrome de desgaste es un trastorno crónico debido a la alta demanda de exigencia laboral, lo que produce estrés y cambios de personalidad, agotamiento físico, emocional y mental.	Despersonalización	D: 5, 10, 11, 15, 22.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (0) • Pocas veces al año (1) • Una vez al mes (2) • Algunas veces al mes (3) • Una vez a la semana (4) • Algunas veces a la semana (5) • Todos los días (6) 	Escala de Maslach
			Agotamiento Emocional	A.E: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20		
			Baja realización personal	RP: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Escala	Fuente
Determinar los factores sociodemográficos, laborales y patológicos que inciden al aumento de estrés en los profesionales de enfermería.	Factores	Síndrome de Burnout surge por el aumento de factores de riesgo en el ámbito laboral y personal, se manifiesta con estrés crónico en los profesionales.	Factores Sociodemográfico	Seleccione la que edad que tiene	<ul style="list-style-type: none"> • <25-30 • 31-36 • 37-42 • > 43 	Encuesta
				Seleccione su sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino 	
				Seleccione su estado civil actual	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Unión Libre • Divorciado • Viudo 	
				Seleccione como considera usted su relación familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Funcional • Moderadamente funcional • Disfuncional 	
			Factores Patológicos	Seleccione que tipo de enfermedad padece	<ul style="list-style-type: none"> • Crónica • Degenerativa • Ninguna Cual: _____	
				Seleccione qué tipo de agotamiento considera usted que presenta.	<ul style="list-style-type: none"> • Emocional • Mental • Físico • Todas • Ninguno 	
			Factores Laborales	Seleccione el tiempo que tiene ejerciendo la profesión de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • <3 años • 3-5 años • 6-9 años • >10 años 	
				Seleccione cuantas horas trabaja diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • 6 horas • 8 horas • 12 horas 	

				<p>Seleccione que tipo de turno realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijo • Rotativo • Ambos 	Encuesta
			<p>Seleccione el cargo que presenta en la institución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermera de cuidado directo • Jefe de enfermería • Enfermera extramural 		
			<p>Seleccione su nivel de satisfacción de acuerdo a su ambiente de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho • Conforme 		
			<p>Seleccione su nivel de satisfacción con la relación que posee con sus compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho • Conforme 		
			<p>Seleccione su nivel de satisfacción con la relación a sus superiores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho • Conforme 		
			<p>Seleccione si presenta algún problema que le impida concentrarse en su trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Problemas laborales • Problemas personales • Horas laborales/ Turno • Falta de incentivos • Ninguno • Otros 		

				<p>Seleccione a quien acude cuando se siente estresado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de enfermera • Recursos Humanos • Compañero de Turno • Familiares • Cónyuge • Psicólogo • Ninguno • Otros 	Encuesta
				<p>Seleccione si usted considera que su trabajo le genera tensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Regularmente • Nunca 	
Conocer los hábitos nocivos y las actividades físicas que frecuentan los profesionales de enfermería para disminuir el estrés asistencial.	Hábitos y actividades	Son conductas basadas en el estilo de vida que conlleve el individuo para disminuir los daños causados por estrés o mitigar el estrés, estos van a influir en la calidad de vida.	Hábitos nocivos	<p>Seleccione los hábitos nocivos que consume</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cigarrillos • Alcohol • Estupefacientes • Cafeína • Ninguno • Todos 	
				<p>Seleccione con cuanta frecuencia consume los siguientes hábitos nocivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Semanalmente • Mensualmente • Diariamente • Eventos especiales • Otros • Ninguno 	
				<p>Seleccione las actividades físicas que usted realiza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bailo terapia • Caminatas • Correr • Bicicleta • Ninguno • Otros 	
				<p>Con que frecuencia realiza estas actividades físicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diarias • Semanal • Mensual • Ninguna Otras 	

Anexo B

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, se presentará una serie de preguntas o Ítems relacionados en su trabajo. Le pedimos que sea franco al momento de responder. Este cuestionario no calificara respuestas mejores o peores, tiene con *finalidad conocer el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que presenta*. La información será totalmente anónima y confidencial este cuestionario tiene pronosticado de 5-10 minutos para responderlo.

RANGOS DE RESPUESTA

- Nunca (0)
- Pocas veces al año (1)
- Una vez al mes o menos (2)
- Algunas veces al mes (3)
- Una vez a la semana (4)
- Algunas veces a la semana (5)
- Todos los días (6)

ÍTEMS		0	1	2	3	4	5	6	ÍTEMS		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo								12	Me siento muy enérgico/a en mi trabajo							
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo								13	Me siento frustrado/a por mi trabajo							
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar								14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
4	Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender								15	Creo que realmente no me importa lo que ocurra en las personas a las que tengo que atender							
5	Creo que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.								16	Trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.								17	Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
7	Creo que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que trato de atender								18	Me siento estimulado/a después de haber trabajado íntimamente							

Anexo C

ENCUESTA

El propósito de esta encuesta es para *Determinar el Síndrome de Estrés Asistencial en los profesionales de Enfermería de esta Unidad de Salud*. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que se requiere es que seleccione los ítems que usted considere. Deben ser honestos, el tiempo pronosticado para esta encuesta es de 5 a 10 minutos.

NOTA: ESTA ENCUESTA ES CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

<p>1. Seleccione la edad que tiene actualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 25-30 años () • 31-36 años () • 37-42 años () • > 43 años () 	<p>2. Seleccione su sexo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Femenino () • Masculino ()
<p>3. Seleccione el estado civil, al que pertenece actualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soltero/a () • Casado/a () • Viudo/a () • Divorciado/a () • Unión libre () 	<p>4. Seleccione los siguientes ítems de acuerdo a como considera usted su relación familiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcional () • Moderadamente funcional () • Disfuncional ()
<p>5. Seleccione que tipo de enfermedad padece</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crónica () • Degenerativa () • Ninguna () <p>Cual: _____</p>	<p>6. Seleccione el tiempo que tiene ejerciendo la profesión de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 3 años () • 3-5 años () • 6-9 años () • >10 años ()
<p>7. Seleccione que tipo de turno realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijo () • Rotativo () • Ambos () 	<p>8. Seleccione cuántas horas trabaja diariamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 horas () • 8 horas () • 12 horas ()
<p>9. Seleccione el cargo que presenta en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermera de cuidado directo () • Jefe de enfermería () • Enfermera. Extramural () 	<p>10. Seleccione según como considera su satisfacción laboral con sus superiores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme () • Insatisfecho () • Satisfecho ()

<p>11. Seleccione según como considera su satisfacción laboral con sus compañeros de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme () • Insatisfecho () • Satisfecho () 	<p>12. Seleccione según como considera su satisfacción laboral en el ámbito laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme () • Insatisfecho () • Satisfecho ()
<p>13. Seleccione si presenta algún problema que le impida concentrarse en su trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura () • Problemas laborales () • Falta de insumos () • Horas laborales/ Turno () • Falta de incentivos () • Otros () • Ninguno () 	<p>14. Seleccione a quien acude cuando se siente estresado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de enfermera () • Recursos Humanos () • Compañero de Turno () • Familiares () • Cónyuge () • Psicólogo () • Ninguno () • Otros ()
<p>15. Seleccione un ítem si usted considera que su trabajo le genera tensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre () • Regularmente () • Nunca () 	<p>16. Seleccione qué tipo de agotamiento considera usted que presenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emocional () • Mental () • Físico () • Todas () • Ninguno ()
<p>17. Seleccione las actividades físicas que usted realiza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bailo terapia () • Caminatas () • Correr () • Bicicleta () • Ninguno () • Otros () 	<p>18. Con que frecuencia realiza estas actividades físicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diarias () • Semanal () • Mensual () • Ninguna () • Otras ()
<p>19. Seleccione si Usted consume alguno de estos hábitos nocivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcohol () • Estupefacientes () • Cafeína () • Tabaco () • Ninguna () • Todas () 	<p>20. Cuántas veces consume usted estos hábitos nocivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos especiales () • Diario () • Semanal () • Mensual () • Ninguna () • Otros ()

Gracias por su colaboración
Iskra Sánchez Alarcón

Anexo D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“DETERMINANTES DEL SÍNDROME DE ESTRÉS ASISTENCIAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C NUEVA SAN RAFAEL DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS”** de la estudiante **SÁNCHEZ ALARCÓN ISKRA MISHELLE**, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

“Habiendo sido informada(o) del propósito de este, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confié en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

Nombre y Apellidos del profesional de Enfermería.

Firma del profesional de Enfermería.