

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
HOSPITAL BÁSICO CIVIL DE LIMONES

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA

AUTORA

MARÍA DEL CISNE CARRIÓN MARÍN

ASESORA

MSC. ANDREA PINEDA C.

ESMERALDAS, 2017

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 de Enfermería.

Presidente tribunal de graduación

Lector 2

Asesora de tesis

Directora de Escuela

Mayo, 2017

AUTORÍA

Yo, **María Del Cisne Carrión Marín**, con CI. 0705570356, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

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

María del Cisne Carrión Marín
CI. 0705570356

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por ser mi apoyo y amor incondicional en este proceso de educación.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por haberme permitido ser parte de su enseñanza, por cumplir la meta de estudiar y culminar la carrera de Licenciatura en Enfermería, otorgándome uno de los logros más importantes en la superación académica, profesional y sobretodo personal, y de la manera más grata a los docentes de la Escuela de Enfermería por su guía y amparo.

También deseo agradecer a la Dirección Distrital 08D02 Limones-Esmeraldas Salud y al personal del Hospital Básico Civil de Limones, que me abrieron las puertas para el desarrollo de este proceso investigativo.

María Del Cisne Carrión Marín

DEDICATORIA

Quisiera dedicar este trabajo a Dios principalmente, por brindarme la fuerza y la sabiduría necesarias para la superación académica. A mi padre José Amado Carrión Vargas, por ser mi apoyo y mi guía durante este proceso educativo. A mi madre Clara Marcela Marín Ortiz por darme la vida y ser mi fortaleza en los momentos de desasosiego. Y a personas que estuvieron presentes y que fueron una parte muy importante en el transcurso de mi carrera: mi hermano Kevin Andrés Carrión Marín. Familia Márquez Medina por abrirme las puertas de su hogar y acogerme como una más de ustedes.

María Del Cisne Carrión Marín

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE ILUSTRACIONES	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1.....	3
MARCO DE REFERENCIA.....	3
CAPITULO 2.....	9
Materiales y Métodos.....	9
CAPITULO 3.....	13
Análisis e interpretación de los resultados.....	13
CAPÍTULO 4.....	27
Discusión	27
Conclusiones.....	29
Recomendaciones	30
Plan intervención para la prevención del Síndrome de Burnout	31
Introducción	31
Objetivo General.....	32
Objetivos Específicos	32
Lugar de ejecución:.....	32

Grupo al que se dirige:.....	32
Guía de prevención contra el Burnout	34
Referencias.....	38
Glosario.....	38
Capítulo 5.....	39
Referencias bibliográficas.....	39
ANEXOS	42
Formulario de consentimiento informado.....	42
Test de Maslach	43
Encuesta de satisfacción al usuario.....	45
Operacionalización de la variable.....	46
Cronograma de actividades.....	48
Presupuesto	49

LISTA DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Distribución porcentual de los años de servicio del personal de salud	13
Figura 2 Distribución porcentual de las horas semanales de labor	14
Figura 3 Determinación de la dimensión agotamiento emocional	15
Figura 4 Dimensión de Despersonalización	16
Figura 5 Dimensión de baja realización personal.	17
Figura 6 Determinación del Síndrome de Burnout	18
Figura 7 Distribución porcentual de la satisfacción de atención en los servicios.....	19
Figura 8 Satisfacción del trato del personal de salud a los usuarios.....	20
Figura 9 Satisfacción de confianza y tranquilidad transmitida por el personal	21
Figura 10 Calidad y calidez en la atención brindada por el personal médico.	22
Figura 11 Calidad y calidez de atención brindada por el personal de Enfermería	23
Figura 12 Satisfacción en el proceso de atención dentro del Hospital	24
Figura 13 Disposición de insumos, materiales y equipos que cuenta el Hospital	25
Figura 14 Calidad de limpieza de las salas dentro del Hospital	26

RESUMEN

El Síndrome de Burnout se determina mediante la evaluación de tres dimensiones; el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Existen factores que influyen de manera negativa en este síndrome como lo son la demanda de horas laborales, sobrecarga de trabajo, turnos rotativos, pacientes quienes exigen atención digna y personalizada, hace que el profesional labore bajo presión, y por tanto termine desarrollando el Síndrome de Burnout.

Esta investigación es de gran importancia porque permitió la detección temprana de este trastorno que cada vez es común entre los profesionales de salud, sobre todo de médicos y enfermeras, quienes están en contacto directo en la atención al usuario. Además de que se encuentran en constante estrés por estar expuestos a medios de carácter agobiantes y por la gran demanda de usuarios.

El objetivo general 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, que se encuentra ubicada al norte de la provincia de Esmeraldas, es la principal cabecera cantonal del cantón Eloy Alfaro. Este estudio es de tipo descriptivo cuantitativo no probabilístico. El universo está integrado por 91 profesionales de salud eligiendo una muestra de $n=81$, y de 155 usuarios que asisten a la Institución de salud cuya muestra es de 79. Se utilizaron dos instrumentos; uno, el Test de Maslach para conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout y el otro para evaluar la satisfacción al usuario con respecto a la atención recibida. En los resultados se encontraron que un 2% del personal padece Síndrome de Burnout, el 26% está en riesgo de desarrollarlo y el 72% no muestra señal de presentarlo. No hay repercusiones relevantes que afecten en la atención del usuario. Se elaboró un plan de intervención, incluyendo una guía de prevención, para reducir el riesgo del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.

Palabras claves.- Burnout, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal

ABSTRACT

Burnout Syndrome is determined by three-dimensional assessment; Emotional exhaustion, depersonalization, and lack of professional achievement. There are factors that influence negatively, such as: Demand for working hours, overwork, Aggressive patients, among others.

This research is of great importance, because it allows detecting this syndrome quickly, this disorder is very common among health professionals, especially in doctors and nurses, they give direct care to people.

The objective was to determine the prevalence of Burnout Syndrome and the consequences on health personnel Basic civil hospital of Limones, parish Valdez, that this is located to the north of the province of Esmeraldas, cantón Eloy Alfaro.

This study is descriptive, quantitative and non-probabilistic. The universe is composed of 91 health professionals choosing a sample of $n = 81$, and of 155 users that attend the health institution whose sample is 79.

Were used, two measuring instruments, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and a customer satisfaction questionnaire.

The results showed that 2% of the staff have Burnout Syndrome, 26% are at risk of developing it, and 72% do not show a sign of presenting it. There are no relevant repercussions that affect the attention of the user.

An intervention plan, including a prevention guide, was developed to reduce the risk of Burnout Syndrome in the health staff of the Lemons Civil Basic Hospital.

Keys words.- Burnout, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, lack of professional achievement.

INTRODUCCIÓN

El término Burnout, fue descrito originalmente por Freudenberg en 1987, quien empezó por observar una serie de manifestaciones de agotamiento y síntomas de ansiedad y depresión, en los psicoterapeutas de una clínica para toxicómanos y describió como estos profesionales iban modificando progresivamente su conducta y se volvían insensibles, poco comprensivos, en algunos casos hasta agresivos con los pacientes. Esto ocurrió a partir de un periodo prolongado de tiempo entre uno y tres años de haber laborado.

Actualmente, con las exigencias y competencias dentro del ámbito laboral, existen factores capaces de deteriorar la calidad de vida en los trabajadores de la salud, además del bajo rendimiento profesional y la satisfacción del usuario.

La demanda de horas laborales, sobrecarga de trabajo, turnos rotativos, pacientes quienes exigen por derecho, atención digna y personalizada, hace que el profesional labore bajo presión y por tanto desarrolle el Síndrome de Burnout.

De acuerdo a un estudio realizado por De Franca en el 2012, la vivencia profesional en el cuidar implica una tensión emocional constante, atención y grandes responsabilidades a cada gesto. Por tanto es de gran importancia que el personal sanitario sepa manejar “profesionalmente” los problemas interpersonales con sus compañeros de trabajo y el usuario y así evitar la sobrecarga de emociones y la relación que este factor tiene con el Síndrome de Burnout.

El Hospital Básico Civil de Limones es un hospital de segundo nivel que presta atención al público en general en las diferentes áreas, servicios y especialidades. Cuenta con personal de salud calificado para brindar atención directa e indirecta a las personas que acuden a diario a esta institución, quienes se encargan de solucionar y de prevenir los problemas de salud que se presenta.

Los signos y síntomas característicos del Burnout afecta en el rendimiento del personal, ocasionado por la sobrecarga horaria, ya que el personal labora más de 30 horas semanales continuas y esto genera agotamiento físico, además del trabajo en turnos rotativos, jornadas diurnas y nocturnas; la interacción con usuarios agresivos y el trato recurrente con los pacientes que asisten a las diferentes áreas y servicios originando cansancio emocional y psicológico.

Otro de los factores asociados al burnout, es el exceso de trabajo, lo cual genera una deficiente calidad y calidez en la atención integral del usuario; la falta de motivación por parte de quien lidera el hospital, suscita la falta de interés en el trabajo y en los casos más graves la despersonalización; el conflicto que afecta plenamente a quienes conforman el equipo de trabajo, la falta de especificidad en las funciones y tareas, generan un ambiente laboral negativo.

Por lo antes expuesto, en este contexto, se analizó la medida en la que el ambiente laboral y otros factores, pueden influir en el posible desarrollo del Síndrome de Burnout. Y proponer planes de cambio en la rutina del personal; que contengan nuevos enfoques, tendencias y objetivos que ayuden a mejorar la calidad de vida en los trabajadores.

Esta investigación es de gran importancia porque permite la detección temprana de este trastorno que cada vez es común entre los profesionales de salud, médicos y enfermeras, quienes están en contacto directo en la atención al usuario. Además de que se encuentran en constante estrés por estar expuestos a medios de carácter agobiantes y por la gran demanda de usuarios. La institución de salud del estudio tiene medios estresores a los que el personal de salud debe soportar a diario como la dificultad que existe al trasladar un paciente a una institución sanitaria que cumpla con las necesidades que se requiere, debido a que la vía de acceso al sector es marítima.

¿Cuál es la influencia del Síndrome de Burnout en la calidad de atención y el rendimiento laboral del personal de salud en el Hospital Básico Civil de Limones?

Esta investigación tiene como objetivo **General:**

Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus consecuencias en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.

Y como objetivos **específicos:**

-Identificar el personal de salud con predisposición a padecer Síndrome de Burnout dentro del Hospital Básico Civil de Limones.

-Medir el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.

-Analizar las repercusiones del Burnout en la calidad de atención al usuario que acude al Hospital Básico Civil de Limones.

-Generar propuesta para implementación de un plan de intervención y lograr reducir el riesgo de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.

CAPITULO 1

MARCO DE REFERENCIA

Los estudios previos que fundamentan esta investigación son:

En una Unidad de Atención de Tercer Nivel en Guadalajara-México se demostró que una de cada 3 personas presenta agotamiento emocional, esto puede derivar una atención distante y fría con los usuarios. Además confirman que existe una relación entre los factores psicosociales laborales y el Burnout. En la misma investigación, identificó un 33.3% con agotamiento emocional, un 50,8% en baja realización personal y un 17,9% con despersonalización de 163 profesionales encuestados. (Aldrete, 2015)

El estudio realizado en una institución Superior aplicada en el personal administrativo en México se encontró un 37,9% presentaron agotamiento emocional, el autor asevera que más de la mitad de las personas no presentaba ningún tipo de cansancio durante la jornada laboral. En la segunda dimensión que es la de Despersonalización se comprueba que existe un 50% de profesionales, que se encuentran el nivel donde se presentan sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con quienes trabaja. Y por último, está la dimensión de baja realización personal en la que se observó que el 39,4% muestran niveles capaces de hacer dudar su capacidad profesional dentro del ámbito laboral. Sin embargo no se demostró personas que desarrollen el Burnout, pero existen los medios para padecerlo. (Madero, 2013)

El estudio realizado en Instituciones de salud acerca de la prevalencia del Burnout en Hidalgo-México, se descubrió que un 33, 8% (181), de un total de 535 personas encuestadas. Además sobresalen factores psicosociales como los años de experiencia laboral, la sobrecarga horaria, la falta de especificidad en las funciones. (Miranda-Lara, 2016)

En el 2014 se realizó una investigación sobre la frecuencia del Síndrome de Burnout en el servicio de emergencia pediátrico en el Hospital Cayetano de Perú, identificó 3,71% de una total de 54 personas encuestadas. Se encontraron porcentajes en la distribución de cada una de las dimensiones, empezando por el agotamiento emocional el cual demostró que el 12,97%, presentó un alto nivel, en la despersonalización se muestra que el 11,12% presentó un nivel alto, y el 62,97% presentó un alto nivel de realización

personal. Demostrando que no existen factores psicosociales que afecten en el rendimiento de los trabajadores y explicando que un ambiente saludable influye de manera positiva en la salud emocional y psicológica del personal de salud y a pesar de que el Hospital tiene una gran demanda de usuarios, saben cómo distribuir la sobrecarga horaria. (Vásquez, 2014)

Una investigación realizada en el Hospital Santa María del Socorro en Ica-Perú durante el 2014 en la que se estudiaba la prevalencia del Síndrome de Burnout, determinó que el 3.78% de las personas encuestadas padecían el Síndrome de Burnout y el 96,22% se encuentra en riesgo de padecer este problema. Este estudio contó con la participación de un total de 238 personas. (Arteaga-Romaní, 2014)

En el centro de salud “Dr. Gerardo Varela Mariscal en Tlalpan-México se realizó un estudio sobre la prevalencia del Síndrome de Burnout en la que dio como resultado que el 22.6% de los 53 trabajadores encuestados presentaron nivel de Burnout de alto y muy alto; de acuerdo a la distribución percentil se confirmó que el 22.5% para la dimensión “despersonalización”, 20.6% para “baja realización personal” y 24.4% para “agotamiento emocional”. En cuanto a los factores psicosociales no hubo relación con ninguno. (Olvera-Islas, 2015)

Además de los factores externos que pueden influir en el desarrollo del Burnout, las características de personalidad son causas potenciales en la evolución de esta enfermedad. Se demostró en un estudio realizado en la Unidad de quemados y cirugía plástica del “Hospital de clínicas” en la Ciudad de la Paz-Bolivia. (Llanque, 2014)

En Asunción-Paraguay se realizó un estudio sobre el Burnout en residentes de especialidades médicas en donde se encontró un 6,67% de la población presenta este Síndrome, mientras que 25,33% están en riesgo de presentarlo y el 68% restante no muestra signos. En este estudio participaron 73 profesionales de la salud. (Alfonso, 2015)

Un análisis realizado en un Hospital de Ibagué en Colombia acerca del Burnout en el personal de enfermería, dio como resultado que existe alto índice de riesgo Burnout, el 52,3% para ser exacto, y 20,1% sufren de esta patología. (Romero, 2016)

En dos Hospitales ecuatorianos una encuesta realizada en 2012, se presentó un alto índice de Síndrome de Burnout en el Hospital Carlos Andrade Marín y en el Hospital de Ambato dieron un total de 67%. Sin embargo en Ecuador aun no existen políticas de prevención para esta enfermedad, menciona. (Barragan, 2016)

Las bases teórico científicas que explican este estudio son las siguientes:

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

El Síndrome de Burnout, representa un conjunto de signos y síntomas que se muestran en respuestas a estresores externos e internos crónicos presentes en un ambiente laboral, existen profesiones las cuales pueden desarrollarlo debido a que se mantiene una relación constante y directa con otras personas, sobre todo aquellas que están relacionadas con la vocación y ayuda como es el caso de médicos, enfermeras, docentes, entre otros. (Vásquez, 2014)

El Burnout no es un proceso que se asocie a la fatiga, sino que se puede considerar que depende más de la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. Indica Matus, mencionado por Madero en el 2013.

Después de las investigaciones de Freudenberg, Christine Maslach decidió presentar el término en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos. Christine Maslach y Susan Jackson 1987 adoptaron el concepto sugerido y se centraron en conceptualizar y profundizar de un modo más estricto este Síndrome y se encargaron de diseñar instrumentos de medición del mismo entre profesionales relacionadas con la salud. Posteriormente a esta medición las autoras postularon tres dimensiones esenciales, para conocer.

Según Maslach en el 2009. Este Síndrome se caracteriza por tres componentes esenciales: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y baja o falta de realización personal.

-El agotamiento emocional es una de las principales dimensiones para la detección temprana del Síndrome, ya que se caracteriza por la sensación de agotamiento en el trabajo. Es decir que la persona sufre cambios emocionales negativos capaces de producir agotamiento físico, desgaste de energía y tiene la sensación de haber llegado al límite de sus funciones.

-El cinismo o Despersonalización se refiere a un cambio negativo en las actitudes que se tiene ante otras personas para compensar el agotamiento emocional. Se empieza a notar el distanciamiento emocional, irritabilidad y sentimientos de rechazo hacia las personas con quien trabaja es decir compañeros y usuarios.

-Falta de realización personal. El profesional siente que las demandas dentro del ámbito laboral superan su capacidad, dando paso a sentimientos de insatisfacción con sus logros profesionales, se considera una persona incapaz de realizar las funciones en su trabajo.

De acuerdo a Fontana en el 2011, los principales síntomas y signos que caracterizan al Burnout son el agotamiento emocional y físico, carencia en la motivación dentro del trabajo, bajo rendimiento laboral, ausentismo, sentimientos de frustración y descontento. También se encuentran los signos físicos como el insomnio, hipertensión arterial, alteraciones gastrointestinales, cefaleas entre otros.

Aldrete en el 2015, identificó factores psicosociales que se relacionan al Síndrome de burnout entre estos se encuentran: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de las tareas, exigencias laborales, papel del trabajador y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento y los asoció a cada una de las Dimensiones. Al igual que Barrios en el 2012, quien identificó otros factores psicosociales además de los antes nombrados tales como el trato con los usuarios demandantes, el contacto con la enfermedad, el dolor, la muerte, la escasez de personal, sobrecarga laboral y dobles jornadas de trabajo. En el 2012, Chacón explica que las posibles repercusiones del Síndrome de Burnout en la calidad de atención en la población, se pueda perturbar también la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario

Las personas que están en riesgo de padecer Síndrome de Burnout son aquellas que:

- Se mantienen una relación estrecha con el trabajo, y no logra mantener un equilibrio razonable entre su vida personal y la vida laboral.
- Está pendiente excesivamente con las necesidades de las personas con quienes trabaja y a quien brinda sus servicios. Es decir que intenta ser todo para todos.
- Su trabajo implica relaciones, estrictamente laborales, con clientes. Esto no significa que no se presente en otro tipo de profesiones, pero las carreras cuya principal motivación es la vocación; tales como Médicos, enfermeros/as, trabajadores sociales etc. Tienen mayor riesgo de desarrollar la condición.

De acuerdo a un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud, cuando el individuo está sometido a estrés laboral, puede:

- Incrementar su estado de irritabilidad y angustia.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.

- Tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disminuir su compromiso con el trabajo y su elaboración.
- Sentir cansancio, depresiones e intranquilidad.
- Tener dificultad para dormir.
- Sufrir trastornos físicos.

Los trastornos físicos asociados más frecuentes son:

- Enfermedades cardiovasculares
- Afecciones músculo-esqueléticas (espalda y extremidades)
- Afecciones psicológicas; como depresión, ideas suicidas y agotamiento
- Accidentes y lesiones
- Cáncer, úlceras gastrointestinales y algunas alteraciones inmunológicas

“El síndrome de burnout tiene una elevada prevalencia y repercute significativamente en el desempeño laboral de salud. Su identificación temprana y oportuna y la implantación de un programa para prevención y tratamiento es prioritario en las instituciones dedicadas a la atención médica”. (Carrillo-Esper, 2012).

El burnout tiene efectos laborales negativos que afectan el ambiente de producción y organización, se manifiesta en un progresivo deterioro de la comunicación y afecta las relaciones interpersonales con las personas que lo rodean, reducen la productividad, la calidad del trabajo y sobretodo afecta la calidad de servicio que prestan.

Los principales sentimientos que afloran son: indiferencia, desmotivación, despreocupación por su trabajo, desmoralización, ausencia y por consiguiente puede llegar a un abandono de la profesión.

González en el año 2013, realizó una recopilación de narrativas argumentativas sobre el estrés laboral en el ámbito de la salud. De acuerdo a cada uno de los testimonios se encontraron otro tipo de factores que contribuyen en el Síndrome de Burnout, estos son: la constante presión para la elaboración de informes, reuniones, evaluaciones, además de todos los planes y programas nacionales de salud los cuales son un requisito diario para la promoción en salud. Estos son actividades importantes que se deben cumplir en una institución sanitaria, sin embargo cuando esto deja de ser una necesidad, sino una carga; sobretodo sino existe la cantidad de personal requerido para cumplirlo, el trabajo se vuelve un sufrimiento constante capaz de agotar física, psicológica y emocionalmente a los trabajadores.

En el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Objetivo 3: “Aumentar la esperanza de vida de la población”: plantea políticas orientadas al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medicinas ancestrales y alternativas. De acuerdo al contexto anterior, merecer un trato digno e integral es parte de una obligación que debe cumplir el personal sanitario por tanto, para que esto brinde frutos la calidad de vida del personal debe estar en las mejores condiciones físicas, psicológicas y emocionales y poder brindar un servicio eficaz y eficiente.

Existe normativa legal que justifica y respalda la ejecución de la presente investigación, por tanto, en la constitución del 2008, publicación oficial de la Asamblea Nacional del Ecuador en la sección cuarta para personas usuarias y consumidoras indica en el Art. 52 que: las personas tienen derecho a disponer bienes y servicios de óptima calidad. Por lo que si el personal de salud dentro de la institución en estudio, presenta riesgo de padecer el Síndrome de Burnout no es capaz de brindar un servicio de óptima calidad, el usuario debe hacer valer sus derechos y exigir un trato adecuado.

Según la Constitución 2008, publicación oficial de la Asamblea Nacional del Ecuador, nos plantea que: El Estado garantizará el derecho al trabajo asimismo, indica que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Si en el Hospital existen factores físicos, ambientales y sociales que pueden generar signos y síntomas del Burnout se debe proponer un plan de cambio para que el personal de salud pueda trabajar en óptimas condiciones y de esta manera poder ofrecer cuidados de calidad.

De acuerdo al Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Salud en el Art. 6 y Art. 10 y el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, indica que todas las personas tienen derecho a la salud de calidad y que por tanto se debe diseñar e implementar programas que brinde atención de calidad, mediante este planteamiento poder mejorar la calidad de vida de la población. Para poder obtener esto el Ministerio de Salud Pública desarrolla el Modelo de Atención Integral de Salud o M.A.I.S, sistema que garantiza la atención a la persona, la familia y la comunidad, para satisfacer sus necesidades de salud.

CAPITULO 2

Materiales y Métodos

La parroquia Valdez, más conocida como Limones, se encuentra ubicada al norte de la provincia de Esmeraldas es la principal cabecera cantonal del Cantón Eloy Alfaro cuenta con un aproximado de 5305 habitantes. Debido a su ubicación geográfica, ya que es una isla, su principal vía de acceso es marítima (Lat/Lon actual: 1.2513, -78.9872). La composición étnica de la parroquia es afrodescendiente, cayapas, éperas y colonos mestizos; para la población en general la pesca es la primordial fuente de ingresos.

Limones cuenta con un hospital equipado ubicado en el sector Las Brisas del Mar en la Av. De las Américas y Sucre; es un hospital de segundo nivel de atención en salud, el cual está conformado por un equipo de salud donde hay un médico general que es quien trata todas las emergencias, en total hay 2 médicos generales, cuenta también con un personal de enfermería donde 19 son auxiliares y 3 son licenciadas. El hospital está formado por varias áreas o departamentos entre ellos tenemos el área de emergencias, quirófano (1 cama), sala de parto (1 cama), consulta externa, hospitalización (10 camas), esterilización, epidemiología, pediatría (6 camas), ginecología (5 camas), recuperación (2 camas), estación de enfermería, farmacia, estadística y laboratorio. En el área administrativa se encuentra el departamento de dirección, talento humano, sala situacional.

Esta investigación es de tipo descriptivo, por la determinación de las consecuencias presentes en las personas de acuerdo al grado del Síndrome de Burnout que presentan y las consecuencias en la atención al usuario.

También es de tipo cuantitativa puesto que se usaron técnicas de recolección estandarizadas a modo cuantitativo, para medir los niveles del Síndrome de Burnout en el personal del Hospital Básico Civil de Limones y para cuantificar la satisfacción del usuario.

Los métodos y técnicas que se emplearan son los siguientes:

Se emplearon tablas elaboradas y utilizadas en otras investigaciones así como el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981) que se aplicó a los profesionales de la salud. La metodología propuesta por Maslach (1986), define puntuaciones altas en las

dos primeras dimensiones (Cansancio emocional y Despersonalización) y bajas en la tercera (Baja realización) para determinar la presencia del síndrome.

Los ítems se distribuyen de la siguiente forma:

Cansancio emocional 1 - 2 - 3 - 6 - 8 - 13 - 14 - 16 – 20.

Despersonalización 5 - 10 - 11 - 15 – 22.

Realización personal 4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21,

Tabla			
DIMENSION	NIVEL		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Baja realización	40 o mas	34-39	33 o menos
Fuente: Maslach (1986)			

Se considera que existe Síndrome de Burnout, cuando el resultado muestre un porcentaje alto en la puntuación de la dimensión cansancio emocional y la dimensión de despersonalización y puntuación baja en la dimensión de baja realización, por lo consiguiente si las dos primeras dimensiones no llegan a tales resultados, no se puede considerar que la persona presente este Síndrome.

La encuesta de Maslach, según Dorota en su estudio realizado en el 2015, tiene un 90% de fiabilidad, por tanto los resultados obtenidos tienen un alto nivel de confianza.

-Encuesta de satisfacción al usuario

Este instrumento consta de 19 preguntas las cuales debe responder el usuario según la experiencia que tuvo respecto de la atención de salud recibida. En la que se utilizara una escala de 1 a 3 para expresar su nivel de satisfacción.

-La población y muestra que se incluyen en la investigación son las siguientes:

-Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron en el estudio a:

- Personas que hayan laborado por más de un año en la institución del estudio.
- Personas de Sexo femenino y masculino, que estén en contacto con los pacientes constantemente

- Trabajadores que tengan una jornada de más de 30 horas semanales.
- Usuarios

Se Excluyeron de la investigación a:

- Todos los que incumplen los criterios de inclusión y quienes no deseen participar de la misma.

El universo está integrado por 91 profesionales que conforman la planta total del Hospital Básico Civil de Limones (de las áreas de administración, emergencia, hospitalización, cocina, quirófano, consulta externa y farmacia). De la cual se toma en cuenta el tamaño de la muestra mediante la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 x p x q x N}{(e^2 x (N-1) + k^2 x p x q)}$$

N: equivale al tamaño total del universo.

K: 1,92

E: 5%.

P: Es un valor constante asignado de acuerdo a la proporción de individuos que se posee las características del estudio: 0.5

Q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: tamaño de la muestra a encontrar.

-La muestra del personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones es n=81

El universo de los usuarios que asisten a la institución del estudio se calculó mediante el programa utilizado por el Ministerio de Salud Pública en la que se calcula el promedio mensual de atención al usuario. En el mes de diciembre del 2016 hubo un total de 155 atenciones de la cual 53 son hombres y 102 mujeres. Se empleó la formula antes señalada para identificar la muestra de usuarios a emplearse en el estudio la cual equivale a n=79.

-Se identificaron dos tipos de variables en el estudio las cuales son:

Variable independiente: ambiente laboral negativo, factores estresores, bajo rendimiento profesional, afecciones físicas, sociales y emocionales del personal de salud.

Variable dependiente: Síndrome de Burnout

-Técnicas de procesamiento y análisis estadísticos de datos empleados

La técnica de procesamiento es de tipo cuantitativa, con la implementación de figuras estadísticas en donde se especificara el total del porcentaje obtenido en las dimensiones dentro de los test de investigación tanto para la escala de Maslach como la del riesgo de burnout. Y la encuesta de satisfacción personal será contabilizada por cada pregunta mediante figuras estadísticas.

-Normas éticas

Se utilizó el consentimiento informado como instrumento legal para su participación en la investigación y así poder recolectar los datos necesarios para obtener su participación en la investigación y así poder recolectar los datos necesarios para obtener resultados específicos documento elaborado por MARIA DEL CISNE CARRION MARIN con número de cédula de identidad 0705570356.

CAPITULO 3

Análisis e interpretación de los resultados

Es de gran importancia conocer los años de labor que tienen los profesionales de salud, debido a que este es uno de los principales factores para identificar el Burnout. Este Síndrome necesita de un tiempo establecido para poder desarrollarse en una persona por tanto como lo confirma Freudenberg se debe tener en cuenta que el personal lleve a partir de un año de laborar en la institución.

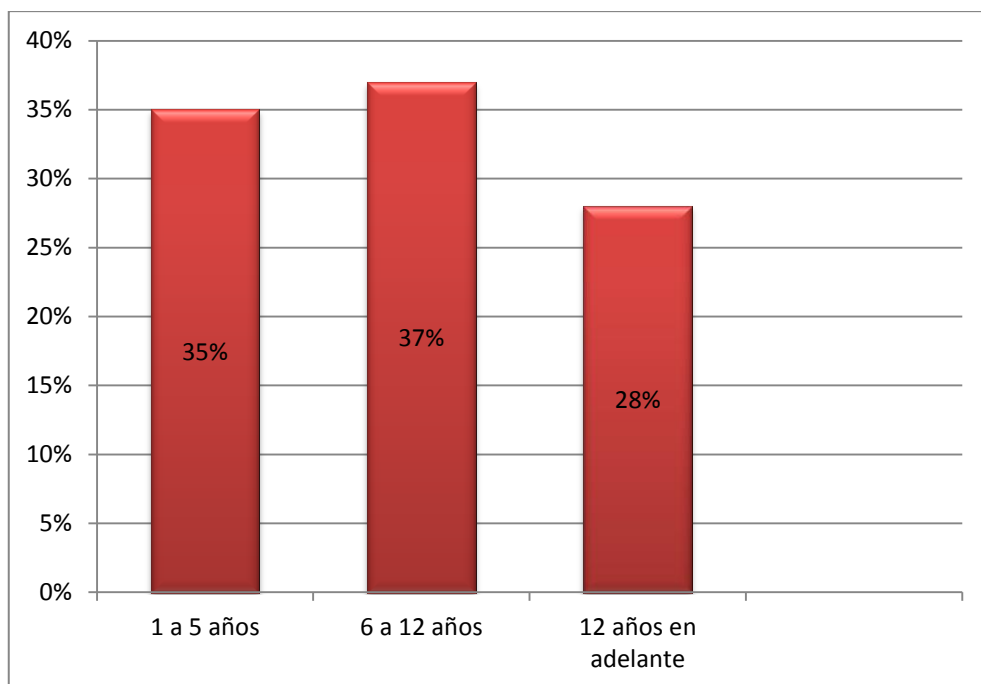


Figura 1 Distribución porcentual de los años de servicio del personal de salud

Fuente encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

La carga horaria semanal forma parte de los factores psicosociales capaces de contribuir en el desarrollo del Burnout. Como se puede observar el gráfico en un alto porcentaje se encuentran los profesionales que trabajan más de 30 horas semanales, esto favorece al incremento de agotamiento físico y emocional.

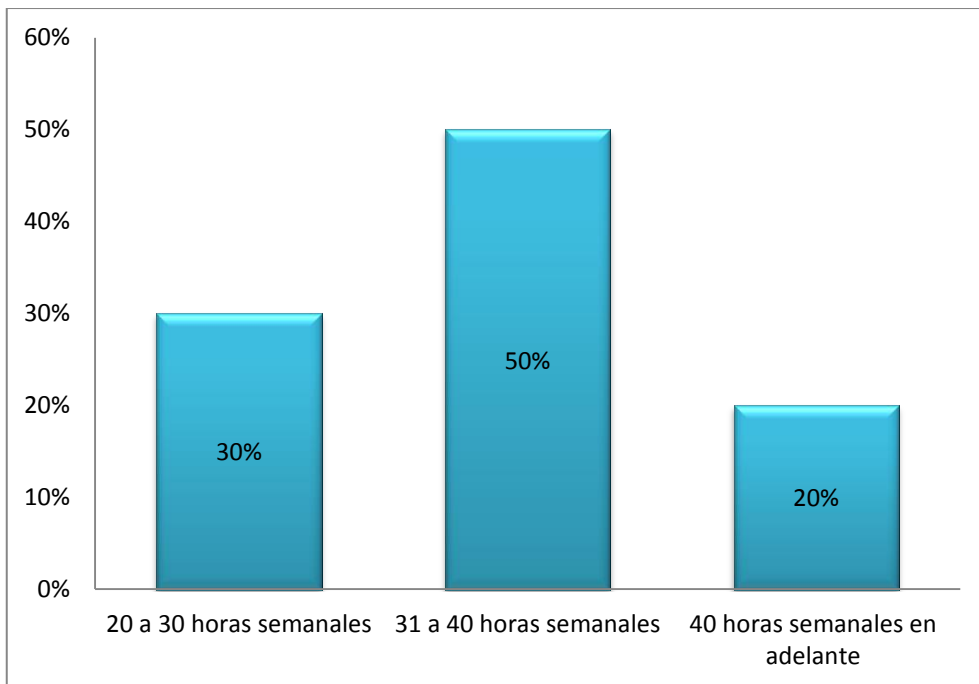


Figura 2 Distribución porcentual de las horas semanales de labor

Fuente encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

Esta es la principal dimensión que se debe tomar en cuenta para identificar el Burnout. En esta dimensión el valor importante es aquel que se refleja en el nivel alto, por tanto el personal sanitario presenta un 28% a diferencia del personal administrativo y el personal de limpieza y cocina, cuyos porcentajes son de 17% y 7% respectivamente .

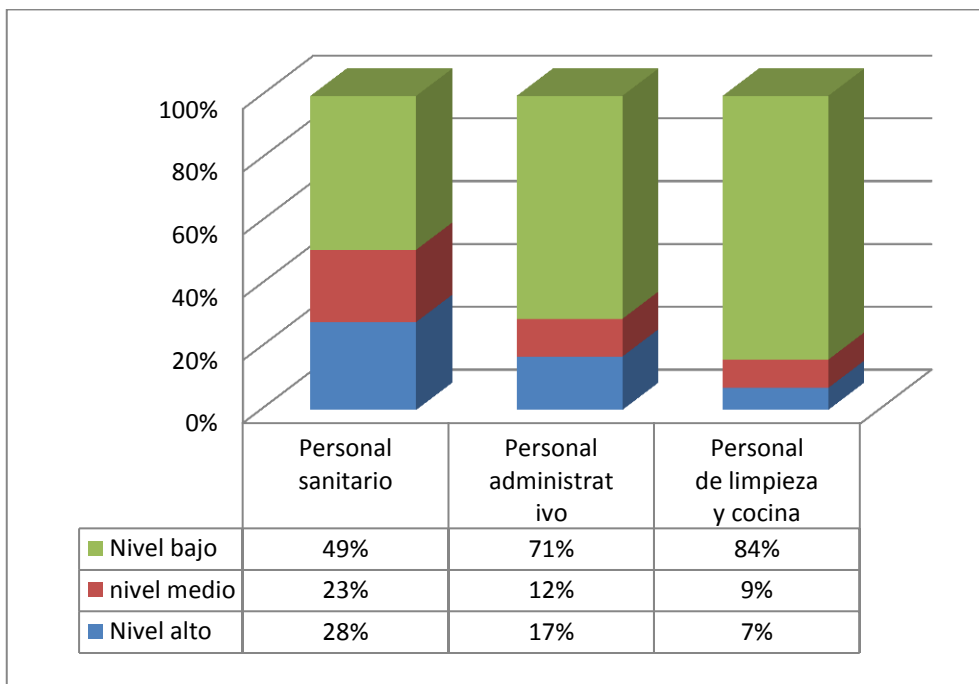


Figura 3 Determinación de la dimensión agotamiento emocional

FUENTE encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

La despersonalización es la segunda dimensión que se presenta en la evaluación del Síndrome de Burnout, es la más importante debido a las repercusiones que se tiene sobre las emociones ya que estas son negativas y promueve las relaciones distantes con compañeros del trabajo y las personas que se benefician de su trabajo. Se debe tomar en cuenta el nivel alto en el cual está representado el 17% del personal sanitario, El 8% y 3% en el personal administrativo y personal de limpieza y cocina respectivamente.

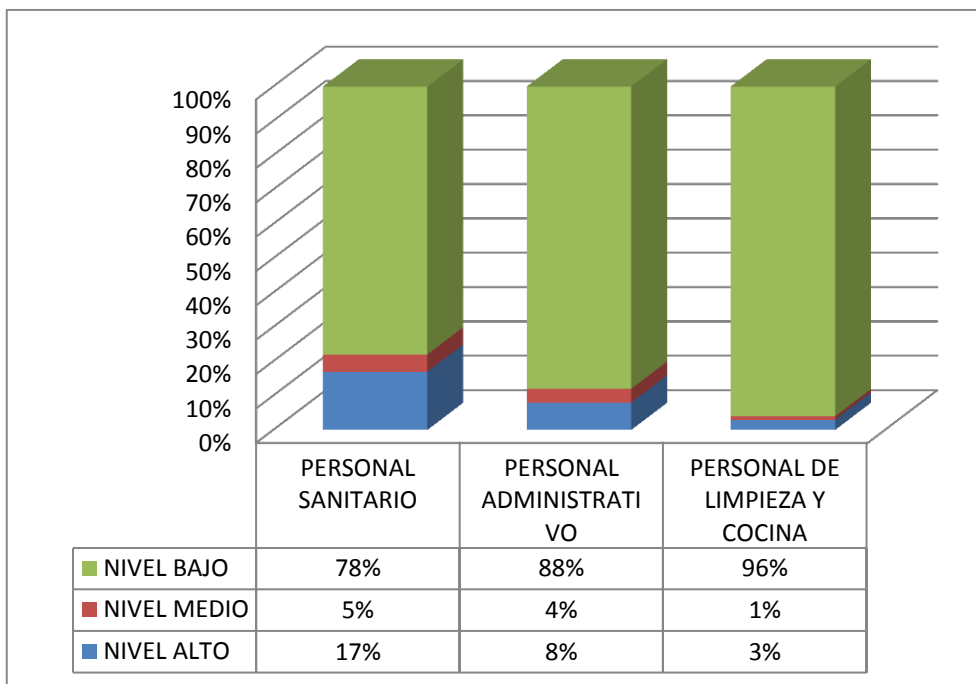


Figura 4 Dimensión de Despersonalización

FUENTE encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

La dimensión de baja realización personal es la respuesta negativa hacia la autopercepción sobre los logros profesionales. Para identificar esta dimensión se debe analizar el nivel bajo el cual está distribuido en el personal sanitario un 18%, el personal administrativo presenta un 4% y el personal de limpieza y cocina muestra un 12%.

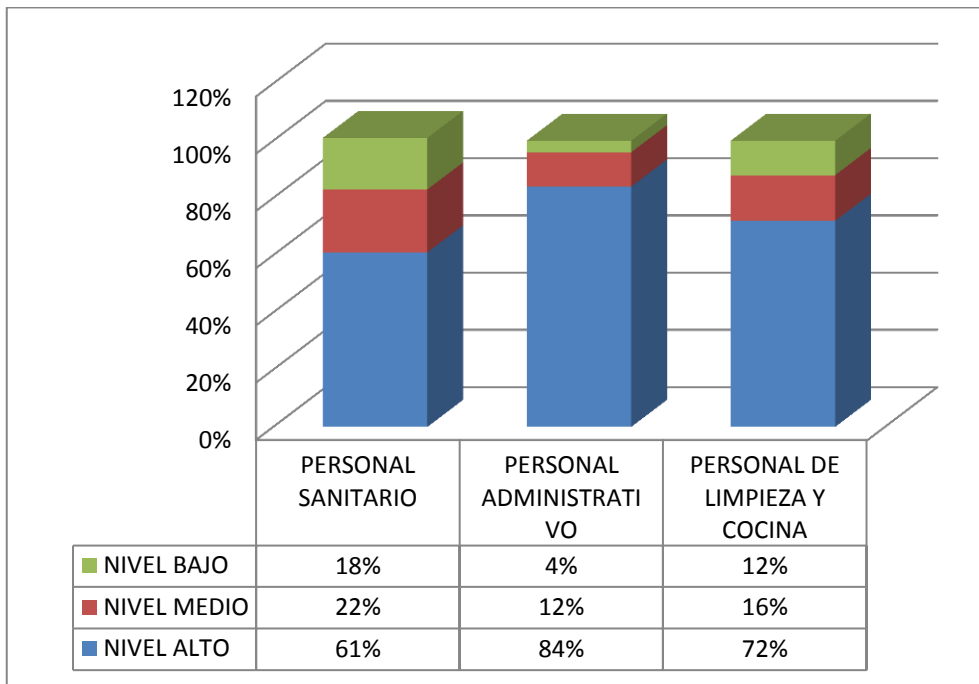


Figura 5 Dimensión de baja realización personal.

FUENTE encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

Después de la valoración de cada una de las dimensiones se procedió a verificar la presencia del Síndrome de Burnout para esto se identificó que el 72% de las personas encuestadas no presentan Síndrome de Burnout, sin embargo, el 2% si presenta Síndrome de Burnout y el 26% está en riesgo de desarrollarlo. A pesar de que los datos de riesgos son bajos se debe dar importancia ya que significa que el Hospital presenta riesgos potenciales para que los profesionales presenten el Burnout en algún punto de su ámbito laboral.

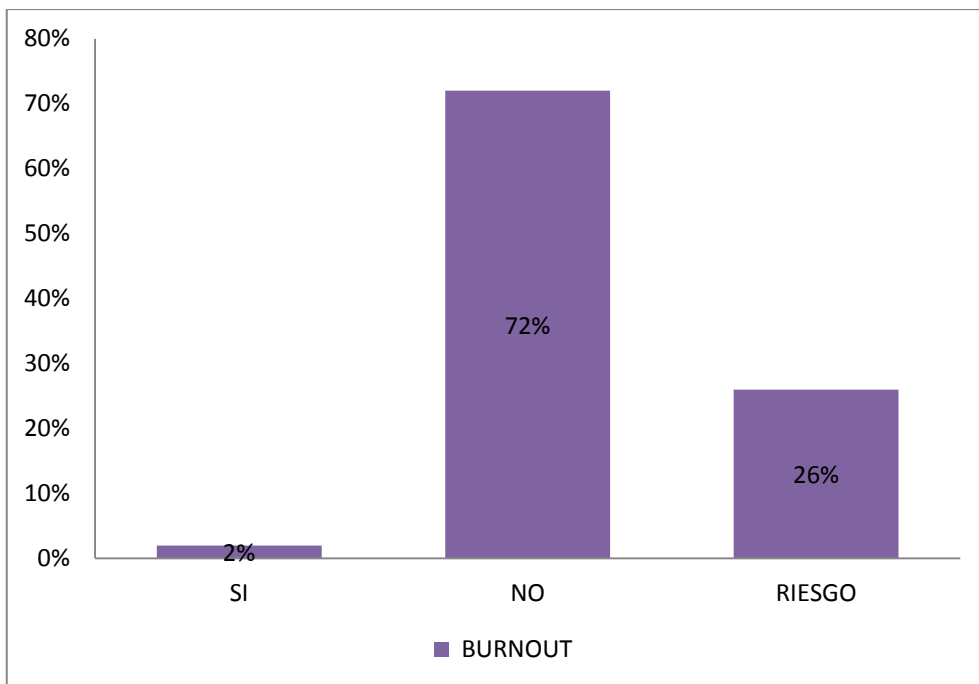


Figura 6 Determinación del Síndrome de Burnout

FUENTE encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones

Análisis y resultados de la encuesta de satisfacción al usuario

Se puede observar en el siguiente gráfico que en un alto porcentaje las personas se encuentran muy satisfechas por la atención recibida, sin embargo en un menor porcentaje están insatisfechas puede ser porque existen riesgos de Síndrome de Burnout en el profesional de la salud que afecta en la atención que recibe el usuario.

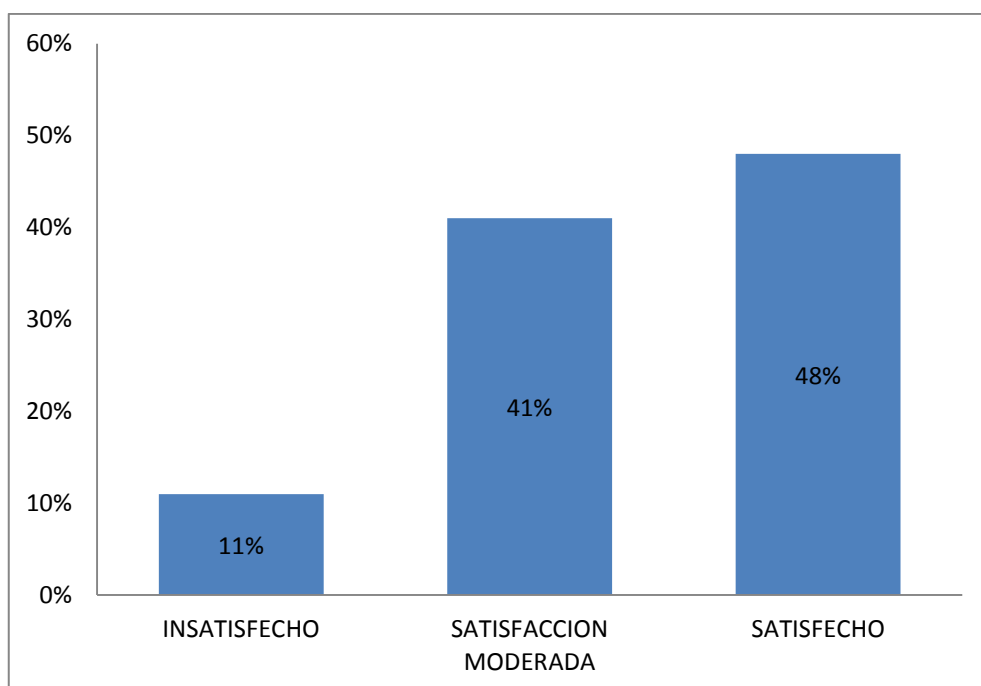


Figura 7 Distribución porcentual de la satisfacción de atención en los servicios

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

A pesar del alto porcentaje que se encuentra satisfecho por el trato que recibe del personal de salud, existe un 15% que está insatisfecho, está asociado a los resultados emocionales negativos que se obtiene durante el desarrollo del Síndrome de Burnout

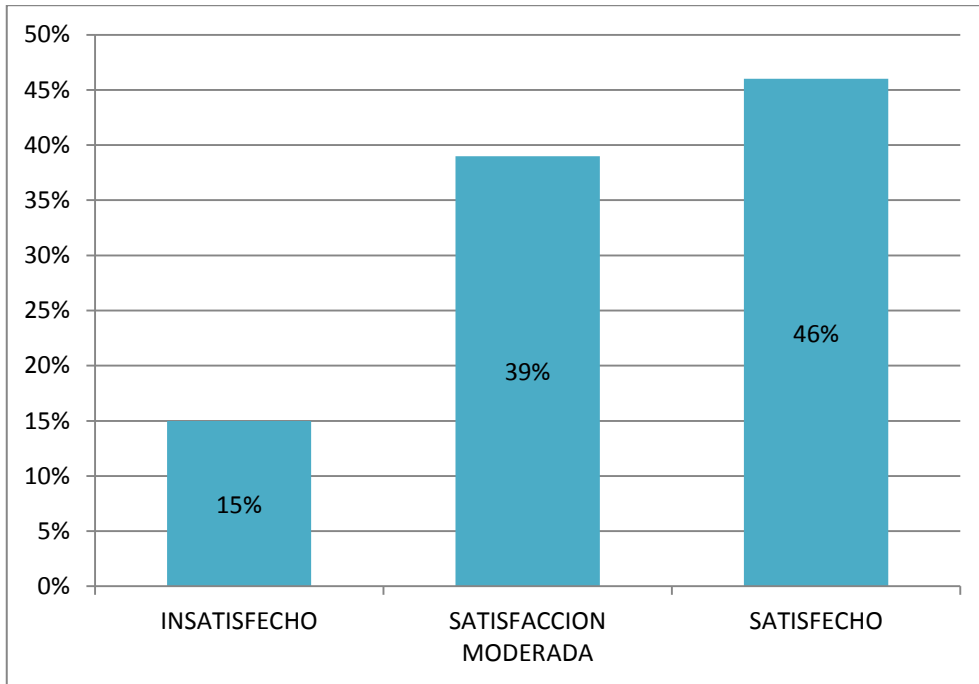


Figura 8 Satisfacción del trato del personal de salud a los usuarios

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

Un alto porcentaje de los usuarios se encuentran satisfechos con la confianza y tranquilidad transmitida por el personal de salud, sin embargo existe un 6% de los usuarios insatisfechos. Existen diversos motivos por los que el profesional de salud transmita intranquilidad y desconfianza hacia los usuarios aunque uno de estos motivos podría ser la actitud negativa y el nerviosismo ocasionado por el agotamiento emocional y pérdida de la autoconfianza en cada proceso llevado a cabo con el usuario esto se debe a que la persona siente que su realización personal y profesional no es suficiente.

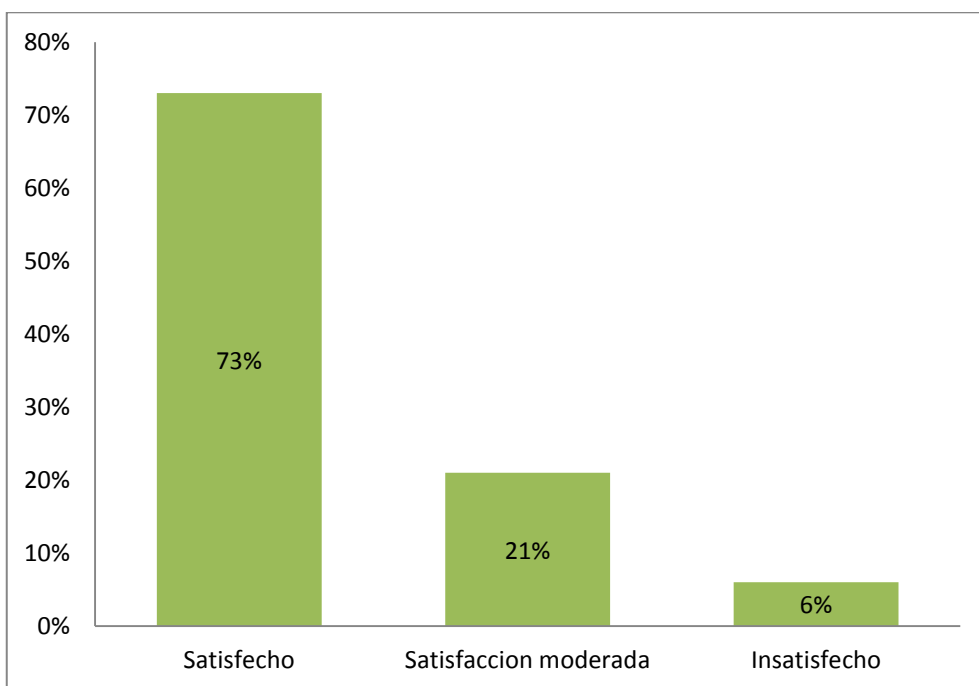


Figura 9 Satisfacción de confianza y tranquilidad transmitida por el personal

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

La calidad en la atención brindada por el personal médico debe ser integra y humanitaria apuntando a la excelencia. Por tanto de acuerdo a lo expresado por las personas encuestadas, un alto porcentaje se encuentra satisfecho por calidad y calidez con la que es atendida, a diferencia de un bajo porcentaje la cual se encuentra insatisfecha. Según lo reflejado en la determinación del burnout, con referencia al personal sanitario, existen mínimas repercusiones hacia la satisfacción del usuario. Cabe recalcar que esta distribución porcentual está enfocada a la profesión médica.

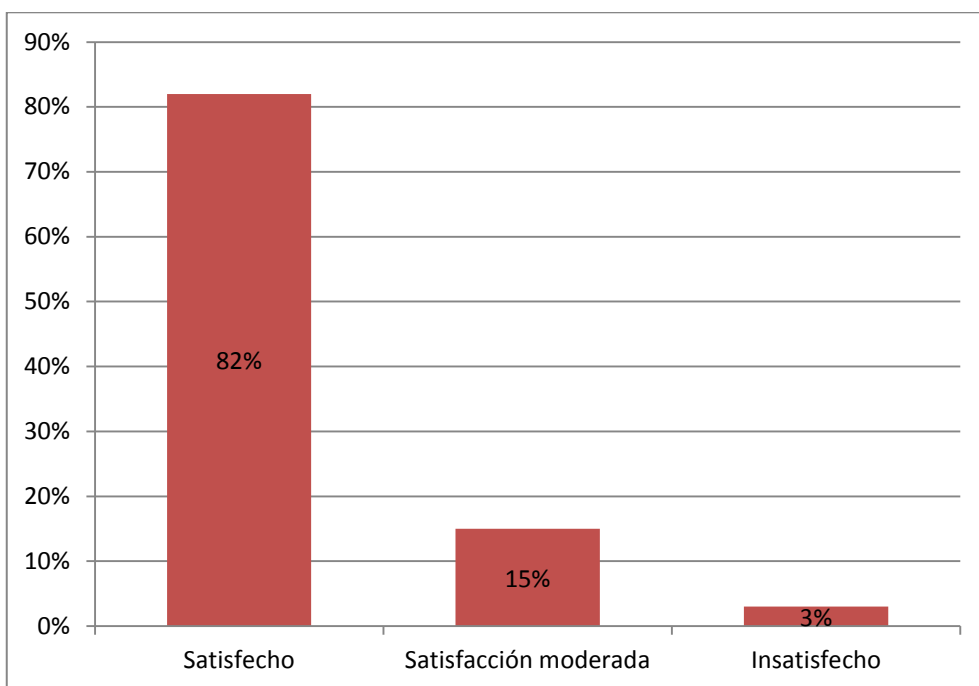


Figura 10 Calidad y calidez en la atención brindada por el personal médico.

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

A diferencia de la distribución porcentual anterior, esta se enfoca en la calidad y calidez brindada por el profesional de enfermería hacia los usuarios. La cual se encuentra en la clasificación del profesional sanitario, dentro de la determinación del Síndrome de Burnout. Se puede identificar en el siguiente gráfico que un alto porcentaje de usuarios se sienten satisfechos a diferencia de un menor porcentaje pero que no resta importancia esta el 20% de usuarios insatisfechos, lo cual puede estar relacionado al agotamiento físico y emocional ocasionado por la sobrecarga horaria y demás factores psicosociales que afectan el ambiente laboral.

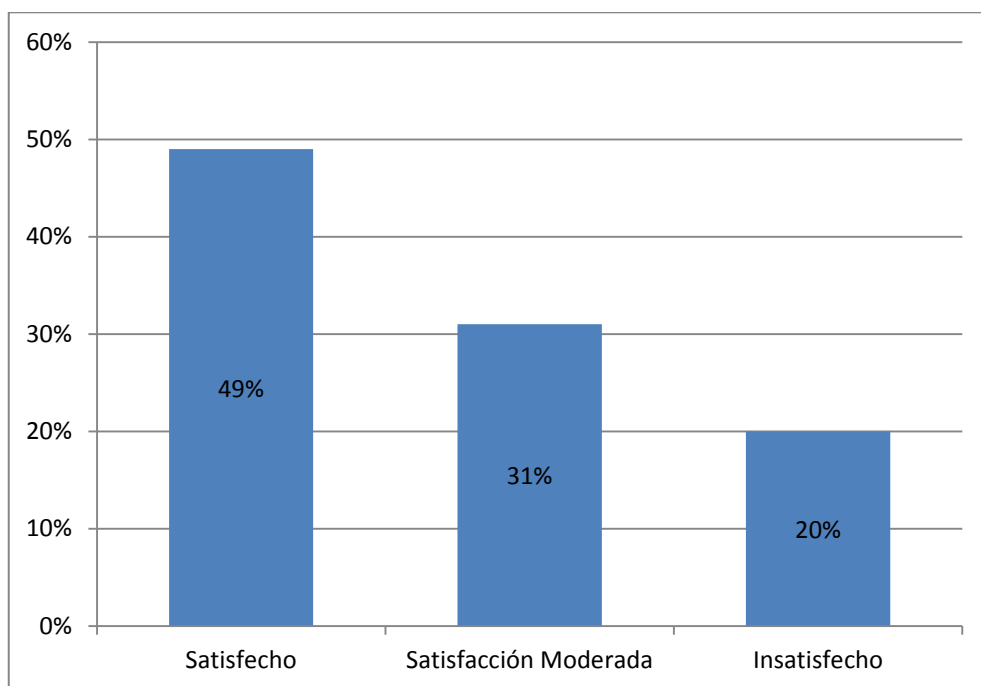


Figura 11 Calidad y calidez de atención brindada por el personal de Enfermería

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

El usuario depende de la atención que recibe en la Institución de Salud para juzgar la calidad del proceso, por esta razón el beneficiario puede decidir cuán satisfecho se encuentra por la atención recibida. En el siguiente gráfico se observa un alto porcentaje de usuarios satisfechos por la calidad de atención, sin embargo un bajo porcentaje, pero no por eso menos importante, que está insatisfecho. Esto indica cierto déficit en la calidad de atención que brinda el Hospital.

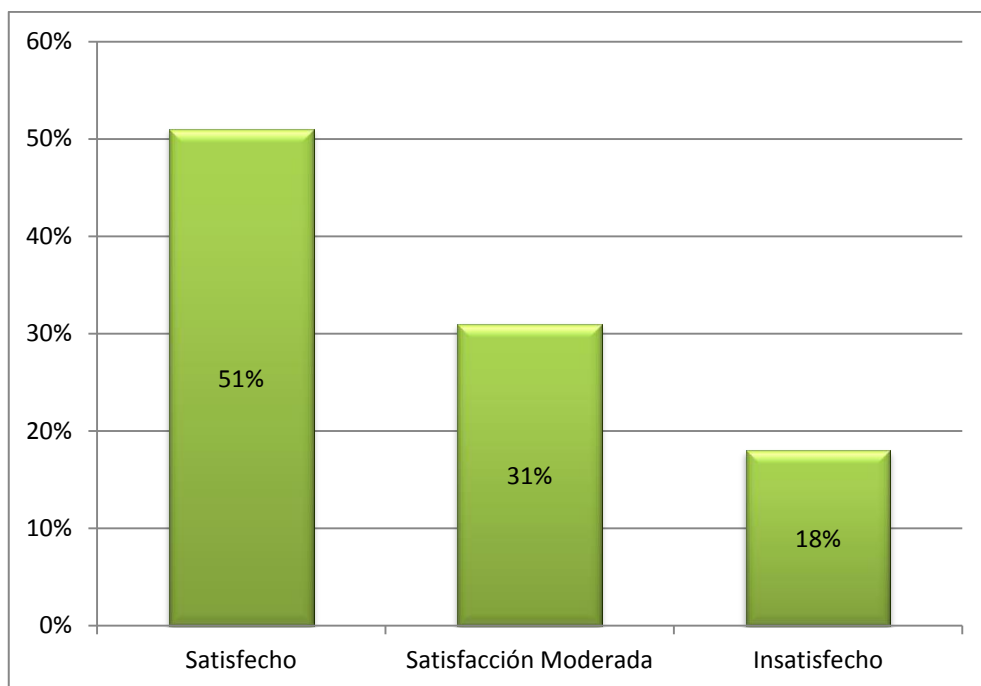


Figura 12 Satisfacción en el proceso de atención dentro del Hospital

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

Los insumos, materiales y equipos son de gran importancia para desarrollar las actividades en la institución de salud, estos son un apoyo para el personal. Se identificaron en el siguiente grafico un 17% de usuarios que se encuentran insatisfechos con la disposición de insumos, materiales y equipos con los que cuenta el Hospital.

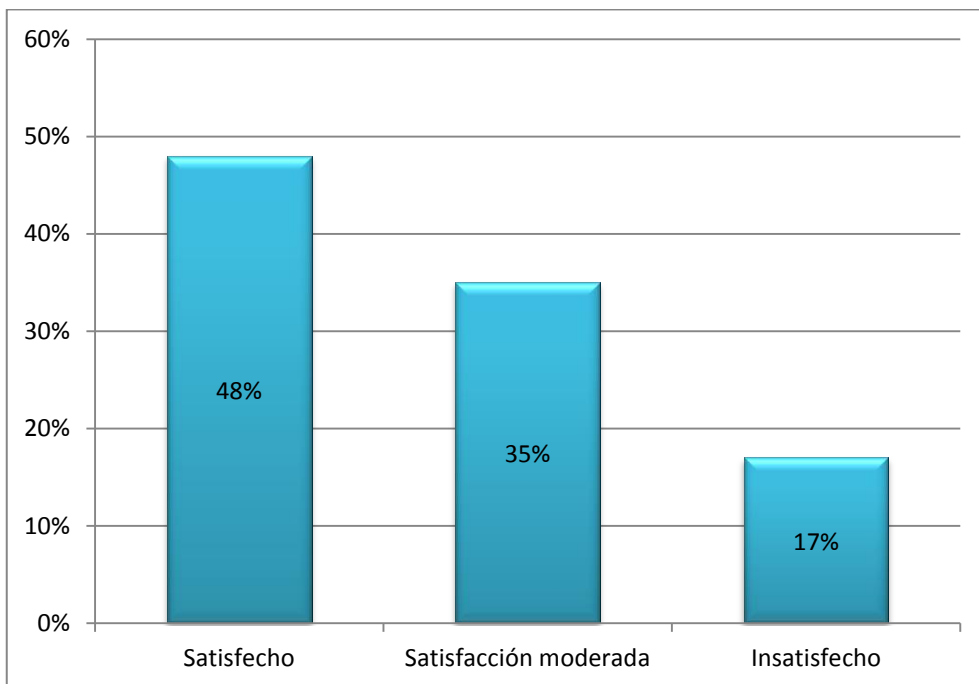


Figura 13 Disposición de insumos, materiales y equipos que cuenta el Hospital

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

El personal de limpieza también puede llegar a desarrollar el Síndrome de Burnout, y reflejar repercusiones en sus actividades diarias dentro del Hospital. Por esta razón se toma en cuenta la opinión de los usuarios expresando en un alto porcentaje satisfacción y un mínimo porcentaje se encuentra insatisfecho.

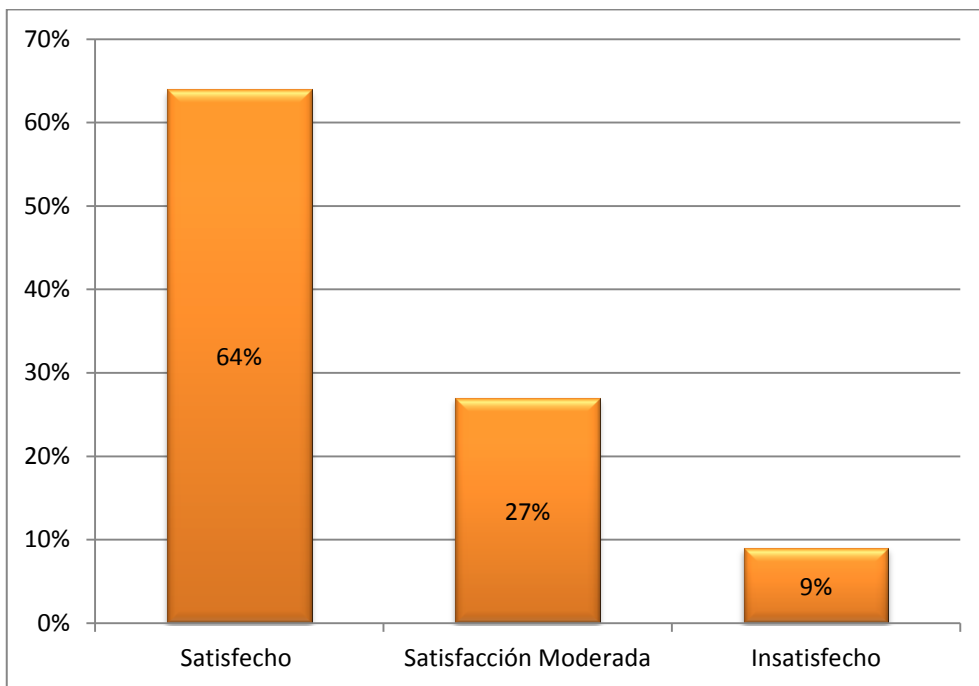


Figura 14 Calidad de limpieza de las salas dentro del Hospital

FUENTE Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que acuden al HBCL/Esmeraldas 2016

CAPÍTULO 4

Discusión

La medición descrita en el test de Maslach indica que el Síndrome de Burnout se define por un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización, y un bajo nivel en la realización personal, este instrumento constituye un nivel de fiabilidad del 90%.

La prevalencia del Síndrome de Burnout puede llegar a variar de un 3% a un 67% en diferentes estudios aplicado a personal de salud. Es de gran importancia recordar que cada resultado varía de acuerdo al tamaño de la población y la muestra.

Una investigación realizada por Arteaga-Romaní en el 2014 en la que se estudiaba la prevalencia del Síndrome de Burnout, determinó que el 3.78% de las personas encuestadas padecían el Síndrome de Burnout y el 96,22% se encuentra en riesgo de padecer este problema. El presente estudio muestra que el 2% de las personas encuestadas presentan Síndrome de Burnout, el 26% está en riesgo, esto significa que a pesar de que los casos encontrados son pocos, existen los factores predisponentes para llegar a desarrollar este síndrome. Al igual que Vásquez en el 2014 quien identificó un 3,71% de prevalencia en el Síndrome de Burnout, quien utilizó una muestra de 54 personas.

En el presente estudio se realizó una clasificación para la determinación del Síndrome de Burnout para esto se identificaron tres tipos de personal: sanitario, administrativo y de limpieza y cocina.

El personal sanitario mostró un 28% en agotamiento emocional, 17% en despersonalización y 18% en baja realización personal. Datos similares a los de Aldrete en el 2015 con respecto al agotamiento emocional y la despersonalización los cuales mostraron un 33,3% y 17,9% respectivamente.

El estudio realizado por Madero en el 2013, sobre el Síndrome de Burnout en el personal Administrativo, se encontró un 37,9% de las 66 personas en el estudio presentaron agotamiento emocional, en la segunda dimensión que es la de Despersonalización se comprueba que existe un 50% de profesionales, que se encuentran el nivel donde se presentan sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con quienes trabaja. Y en la dimensión de baja realización personal en la que se observó el 39,4%. En este estudio se identificaron valores sobre el personal

administrativo en el que un 17% muestra agotamiento emocional, el 8% presenta despersonalización y el 4% baja realización personal. Son datos que no coinciden en porcentajes, sin embargo son de importancia para plantar un antecedente en el sector de Limones.

Al igual que el personal de cocina y limpieza los cuales mostraron un 7% de agotamiento emocional, 3% de despersonalización y un 12% de baja realización personal, no hay estudios previos que sumen importancia, sin embargo se debe tomar en cuenta que estas personas trabajan brindando su servicio a la institución y de igual forma pueden presentar agotamiento emocional y físico, también pueden llegar a desarrollar sentimientos y actitudes negativas hacia los usuarios.

Romero en el 2016 encontró riesgo del 52,3%, otros estudios como los realizados por Olvera-Islas en el 2015 identificó dos niveles de Burnout el alto y muy alto dando un total del 22,6% de presencia del Síndrome de burnout, también autores como Alfonso en el 2015 identificó un riesgo del 25,33%, siendo este el valor similar al de este estudio en cuanto al riesgo encontrando un 26% de personas que pueden llegar al desarrollar esta patología.

La caracterización de los sujetos evaluados demuestra que el: 61% de los profesionales de salud pertenecen al sexo femenino y el 39% pertenece al sexo masculino. Con lo referente al estado civil, el 46% de los sujetos en el estudio eran solteros, el 39% tenían unión de hecho, el 10% está casado y el 5% soltero. De acuerdo con los años de servicio el 37% corresponde a personas que llevan laborando de 6 a 12 años, el 36% corresponde a quien tiene de 1 a 5 años de experiencia y el 28% a quienes llevan más de 12 años laborando. En las horas laborales por semana el 52% trabaja de 20 a 30 horas semanales mientras que el 48% de 31 a 40 horas por semana. Aldrete en su estudio confirma la relación entre los factores psicosociales mencionado por Barrios en el 2012, sin embargo en este estudio no se encontraron tales relaciones.

Conclusiones

- A pesar de haber encontrado una prevalencia del 2% en personas con Síndrome de Burnout, este resultado no fue el esperado, sin embargo existe un riesgo de 26% de poder desarrollarlo, capaz de generar serias consecuencias en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.
- Todo el personal es capaz de desarrollar el Síndrome de Burnout, debido a la presencia de factores psicosociales dentro del Hospital, en especial el personal sanitario, quien se encuentra en constante contacto directo con los usuarios que asisten a la Unidad de Salud.
- Se encontraron 2 casos de personas con Síndrome de burnout que representan el 2%, 21 personas que presentan riesgos de padecerlo las cuales representan el 26% y el 72% restante representa 58 casos de personas que no lo han desarrollado.
- No existen repercusiones altas en cuanto a la atención en el usuario, sin embargo hay un bajo porcentaje de pacientes que sienten insatisfechos con la atención recibida.

Recomendaciones

- Ejecutar el plan de intervención de manera correcta para lograr reducir el riesgo de Síndrome de Burnout.
- El personal de salud fortalezca las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, usuarios y familia, para lograr un ambiente laboral positivo, sin conflictos.
- Integrar el programa de pausa activa en la Institución y de esta manera se reduzca las actividades monótonas y repetitivas, para que el personal pueda evitar posibles efectos negativos que conlleva el desarrollo del estrés.
- Realizar evaluaciones anuales con la utilización del test de Maslch para tener en cuenta si los porcentajes se mantienen o han disminuido.
- Incentivar y dar motivación constante al personal de salud, para que las actividades y funciones que realiza diariamente, sean correctamente elaboradas y evitar que tenga baja realización personal.
- Llevar planificado y organizado cada actividad que se vaya a realizar para evitar el estrés por sobrecarga trabajo y abordar cada tema con responsabilidad para que las decisiones sean tomadas correctamente.
- Fomentar la participación de todo el personal de salud en cada una de las actividades propuestas en la guía para que de esta manera puedan llevar una vida saludable libre de estrés.

Plan intervención para la prevención del Síndrome de Burnout

Introducción

El Síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral considerado crónico, que afecta a los profesionales cuyo principal objetivo es brindar cuidados y atención médica y de enfermería a las personas, sobretodo personas que tienen vocación de trabajar con personas directamente como lo son: Médicos, enfermeras/os, maestros etc. Se caracteriza principalmente por agotamiento físico y emocional, así como la falta de motivación por el trabajo que se realiza y otras consecuencias físicas y mentales.

Las consecuencias del Síndrome de Burnout se identifica mediante aquellas que son dirigidas a la organización laboral y que afecta los objetivos y los resultados de la misma, tales como la disminución en la satisfacción laboral, deficiente calidad de servicio en la organización y sobretodo conflictos innecesarios interpersonales con los compañeros y usuarios con quienes trata a menudo. Las consecuencias personales son el agotamiento emocional y despersonalización.

El Hospital Básico Civil de Limones cuenta con un personal calificado para cumplir con todas funciones dentro del mismo, el personal se encuentra rodeado de muchos factores psicosociales que pueden perjudicar su salud y el ambiente laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del Síndrome de Burnout se puede constatar que existe un 2% de personas con Síndrome de Burnout, mientras que un 26% tiene el riesgo de desarrollarlo. A pesar de ser cifras bajas a diferencia de otros estudios relacionados, existe el riesgo de que más profesionales puedan sufrirlo ya que están expuestos al mismo ambiente laboral. Para evitar esto, se ha elaborado un plan de intervención en el que se elaboraran estrategias individuales, grupales y organizacionales capaces de reducir el riesgo de padecer el Síndrome de Bunout.se incluirán actividades físicas, de relajación, respiración. Según la OMS, la actividad física reduce el riesgo de varias enfermedades entre ellas, las crónicas no transmisibles, cardiopatías, estrés crónico, depresión entre otras.

Objetivo General

Fomentar en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones el conocimiento técnico sobre el Síndrome de Burnout y como prevenirlo.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo que ayudan a desencadenar el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.
- Implementar actividades que favorezcan en la mejora de las funciones del personal de salud y reduzca el riesgo de Síndrome de Burnout.
- Dar a conocer la temática acerca del síndrome de Burnout al personal de salud que trabaja en el Hospital Básico Civil de Limones.
- Implementar una guía para la prevención del Síndrome de Burnout.

Lugar de ejecución:

Hospital Básico Civil de Limones

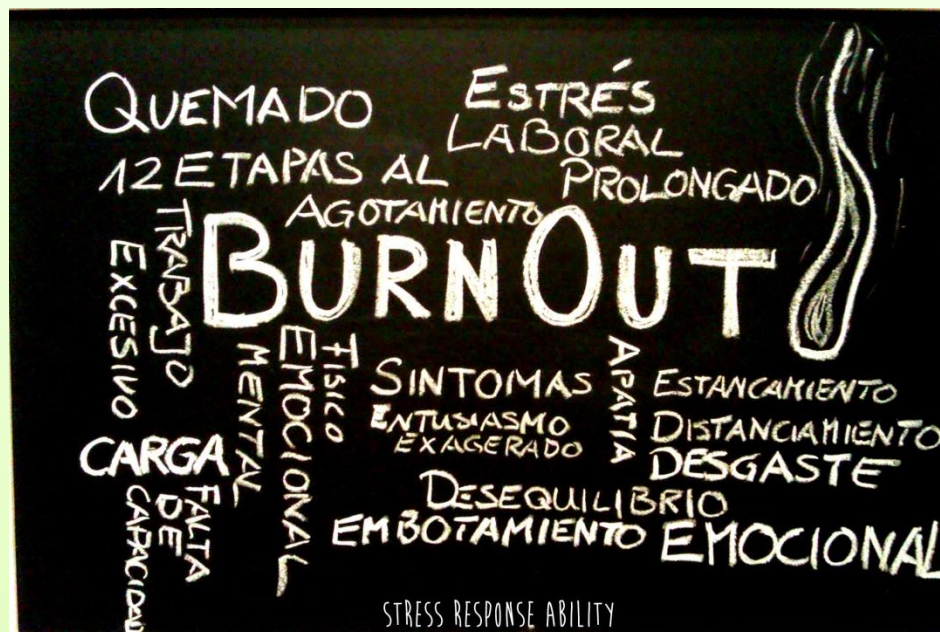
Grupo al que se dirige:

- Personal Médico
- Obstetricia
- Personal de Enfermería
- Personal Técnico y Auxiliar
- Personal Administrativo
- Personal de cocina y limpieza

Actividades del Plan de Intervención

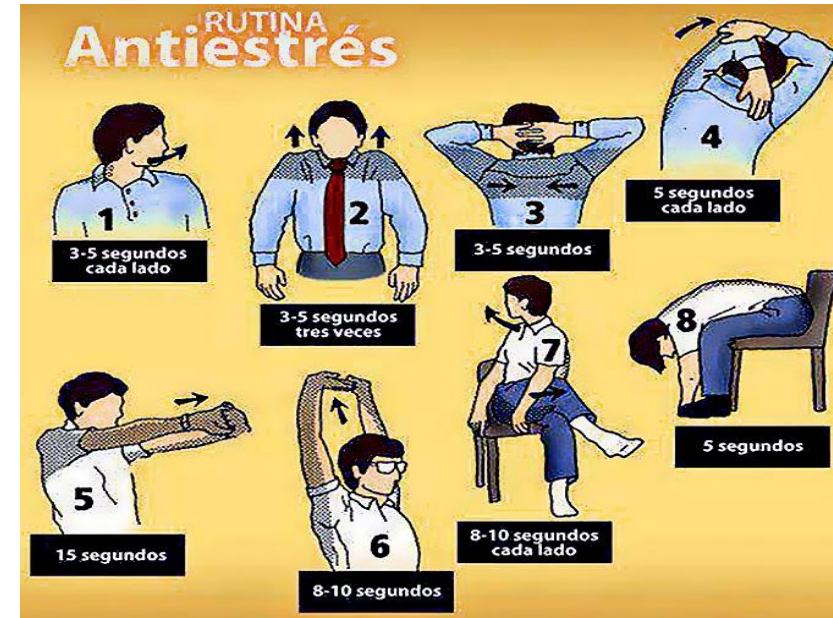
Componente Objetivo	Organización	Capacitación	Educación
<p>-Identificar los factores de riesgo que ayudan a desencadenar el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones.</p> <p>-Implementar actividades que favorezcan en la mejora de las funciones del personal de salud y reduzca el riesgo de Síndrome de Burnout.</p> <p>Dar a conocer la temática acerca del síndrome de Burnout al personal de salud que trabaja en el Hospital Básico Civil de Limones.</p>	<p>-Se asignarán responsables para organizar, dirigir y controlar la ejecución de las acciones que deben ser cumplidas.</p> <p>-Construir un grupo de ayuda, con el fin de socializar la temática del Síndrome de Burnout.</p>	<p>-La importancia del problema de salud requiere que todo el personal de salud se encuentre debidamente preparado en el conocimiento del mismo, por lo que este plan de prevención impulsa el aprendizaje del tema en toda su extensión, resultando el plan un instrumento para ayudar a mejorar la calidad de vida del profesional de la salud y la calidad de atención del usuario.</p>	<p>Charlas sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Descripción general y factores de riesgo del Síndrome de Burnout. -Signos de alarma -Desarrollo del síndrome en el personal de salud -Consecuencias del Síndrome sobre la salud de las enfermeras <p>Talleres para socializar</p> <p>Estrategias individuales</p> <p>Estrategias grupales</p> <p>Estrategias organizacionales</p>

GUÍA PARA
PREVENIR
EL ESTRÉS LABORAL
CRÓNICO EN EL
PERSONAL DE SALUD
HOSPITAL BÁSICO
CIVIL DE LIMONES



EJERCICIO FÍSICO

El ejercicio no debe pasar de 5 a 10 minutos y se lo realizará en el puesto de trabajo, no produce desgaste físico para evitar el cansancio y la sudoración. Estos ejercicios se las pueden realizar

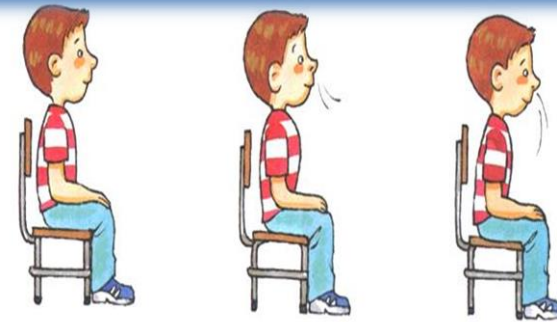


TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

RESPIRACIÓN

Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejarlos aumentos en la activación fisiológica provocados por estas. Unos hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones.

En este ejercicio la persona debe dirigir el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe de percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.



Siéntate con la espalda recta, los hombros hacia atrás y saca pecho.

Ahora cierra la boca y toma lentamente aire por la nariz.

Después suelta el aire despacio. Respira así varias veces.

SUEÑO

Dormir bien es tan esencial y positivo para el organismo como llevar una buena alimentación o practicar actividad física regularmente. Un sueño reponedor permite cumplir de mejor formación las exigencias diarias, pero también ayuda a controlar el estrés y a mantener un estado de ánimo



ALIMENTACIÓN



Una alimentación saludable contribuye en la energía necesaria que necesita el organismo para poder ejecutar las actividades diarias.

Comer 4 veces al día incluyendo en la dieta proteínas, carbohidratos, frutas y verduras. No saltarse ningún momento de la alimentación porque esto puede ser perjudicial para nuestro organismo.

Referencias

Glosario

Somáticos.- adjetivo calificativo que sirve para designar aquellas dolencias o sensaciones que son meramente físicas y que se expresan de manera clara y visible en alguna parte del organismo.

Síndrome.- es un conjunto de signos y síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

Psicosocial.- es un adjetivo de la conducta humana en su aspecto social o relacionado con su inserción, es el accionar individual.

Capítulo 5

Referencias bibliográficas

- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., Pérez, J.(2015). Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la salud. *Cienc Trab.*32-36. **Obtenido de:** <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Alfonso, S.(2015).Síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas. hospital central Dr.Emilio Cubas ips. *Eureka*, 12(1):25-34. **Obtenido de:** <https://www.researchgate.net/publication/303720557>
- Arteaga-Romaní, A., Junes, W., Navarrete, A.(2014). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud. *méd panacea*, 40-44. Obtenido de : <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/rmp/article/view/95>
- Asociación Chilena de Seguridad.(2015). *Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)*. Obtenido de <http://www.achs.cl/portalqa/centro-de-articulos>
- Barragan, G. (25 de febrero de 2016). *Redacción Médica*. Obtenido de Salud pública: <http://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica>
- Barrios, S., Arechabala, M., Valenzuela, V. (2012). Relación entre carga laboral y Burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enferm Nefrol*, 15(1):46-55. **Recuperado de:** http://www.revistaseden.org/files/3087_relaci%C3%B3n.pdf
- Carrillo-Esper, R, Gómez, K., Espinoza, I.(2012). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Medicina interna de México*, 579-584. recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>

Chacón, W. (2012). Análisis de la relación de la incidencia del Síndrome de burnout en la prestación de servicios de la consulta externa de los funcionarios del área de salud de Oreamuno y su impacto en la satisfacción del cliente externo. *Gerencia de calidad*.

Constitución de la República del Ecuador. (2008).

De Franca, F., Ferrari, D., Alves., E. (2012). Burnout y aspectos laborales del personal de enfermería en dos hospitales de medio portea. *Latino-Am Enfermagem*, 20(5):09.

Dorota, R., Despoina, X., Ioannis, T. (2015). Medir el trabajo y el agotamiento académico con el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Invariancia factorial entre muestras y países. *Elsevier*, 8-18.

Fontana, S.(2011).Estudio preliminar de las propiedades psicosomáticas de la escala de desgaste emocional para estudiantes universitarios. *Argentina de ciencias de comportamiento*, 45-53.

Freudenberg, H.(1987). The professional in the free clinic: new problems, new views, new goals. En Bental, D. y Schwarts, J (Eds): the free clinic: A community approach to health care and drug abuse, 34-45.

Garcés, E. (2013). Variables predictoras, consecuencias y Modelos explicativos del Burnout. *Scielo*.

Gonzalez, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos (Méx.)*, 52-55.

Llanque, P. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en el personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "hospital de clínicas" de la ciudad de la Paz. *Lecturas psicológicas* , 93-115.

- Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F., Briceño, M. (2013). burnout en personal administrativo de una institución de educación Superior tecnológica de yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16.
- Martínez, A. (2010 (citado 2015)). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. . *Vivat Academia*, 112.
- Maslach, S. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 32,37-4.
- Miranda-Lara, V., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., Ocampo-Torres, M. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud. *Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 115-22.
- Olvera-Islas, R., Téllez, C., Gonzalez, A. (2015). Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. *Atem Fam.*, 46.49.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). *Estres Laboral*.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2017). *Organización Mundial de la Salud*.
Obtenido de: <http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es/>
- Romero, G., Muñoz, H., Osorio, Y., Robles, D. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué. *Enfermería global*, 1695-6141.
- Universia Andorra. (2 de Junio de 2015). *Universia Andorra*. Obtenido de <http://noticias.universia.ad/portada/noticia/2015/06/02/1126144/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout.html>
- Vásquez, J, J., Maury, A., Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cateyano Heredia . *Neuropsiquiatr*, 77.

ANEXOS

Formulario de consentimiento informado.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ENFERMERÍA

Yo....., portadora de la cédula:....., Mediante este documento declaro que mi participación en este estudio es de carácter voluntario, por tanto autorizo a..... Con cédula..... Que la información recolectada durante mi jornada laboral, sea utilizada con fines educativos dentro del ámbito investigativo.

Ci: _____

Esmeraldas, abril 2017

Test de Maslach

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ENFERMERÍA

Encuesta Maslach aplicada a Profesionales de Salud en el Hospital Civil de Limones

Objetivo.- identificar el Síndrome de Burnout en el Personal de Salud

Sexo: M () F () Ocupación: Edad () Años de labor ()

Estado civil () Carga laboral por semana ()

Usted debe responder cada literal con el número de cada indicador, el cuál responderá a la pregunta ¿Cuántas veces se ha sentido de esta manera?

Indicadores: 0=nunca 1=pocas veces al año 2= una vez al mes o menos 3= algunas veces al mes 4= una vez a la semana 5= algunas veces a la semana 6=todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto de la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	

13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que mis pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Encuesta de satisfacción al usuario

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ENFERMERÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Objetivo.- Conocer si existen repercusiones en el usuario por presencia de Síndrome de Burnout en el personal de salud, mediante la satisfacción del usuario hacia la atención recibida

Sexo: M () F () **Ocupación:** **Edad** () **Estado civil** ()
Discapacidad () **Embarazada:** () **Horas de espera** ()

Por favor, utilice una escala de 1 a 3, donde es 1= insatisfecho 2= satisfacción moderada 3= muy satisfecho.

Según la experiencia obtenida en este Hospital ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los siguientes aspectos?

La eficacia y eficiencia de la atención en los servicios con los que cuenta el hospital ()

El trato brindado por el personal de salud ()

La calidad en la atención brindada por el personal médico ()

La calidad en la atención brindada por el personal de enfermería ()

La calidad en el proceso de atención brindada por este Hospital ()

La disposición de insumos, materiales y equipos médicos con los que cuenta el Hospital ()

La limpieza de las diferentes áreas con las que cuenta este Hospital ()

Operacionalización de la variable

Variable	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
Síndrome de burnout	Grado de agotamiento físico, mental y emocional ocasionado por la exposición de situaciones que afecta a los trabajadores	Cansancio emocional	Agotamiento laboral	De intervalos	Alto: +28 Medio: 17-27 Bajo: -16
		Despersonalización	Agotamiento emocional	De intervalos	Alto: +28 Medio: 6-10 Bajo: -5
		Baja realización personal	Frustración	De intervalos	Alto: -33 Medio: 34-39 Bajo: -40
Riesgo de Burnout	Nivel de padecer las tres dimensiones generadas por el Burnout	Alto	Personal con riesgo alto de presentar Síndrome de Burnout se deben tomar acciones correctivas	Porcentaje alto en CE Y D. porcentaje bajo en BR	CE: Alto: +28 D: Alto: +28 BR: Bajo: -40
		Moderado	Nivel moderado del riesgo, se debe identificar que lo ocasiona.	Porcentaje medio en CE D Y BR	CE: Medio: 17-27 D: Medio: 6-10 BR: Medio: 34-39
		Bajo	Personal con bajo riesgo de desarrollar burnout, sin embargo se debe tomar acciones preventivas	Porcentaje alto en BR y bajo en CE y D	CE: Bajo: -16 D: Bajo: -5 BR: Alto: -33

Variab le	Operacional	Dimensione s	Indicadores	Escala	Valor final
Satisfa cción del usuari o	La calidad de atención brindada por parte del personal de salud	Muy satisfecho	Calidad de atención excelente	De intervalos	1 insatisfecho 2 satisfaccion moderada 3 muy satisfecho
		Satisfecho	Calidad de atención moderada	De intervalos	1 insatisfecho 2 satisfaccion moderada 3 muy satisfecho
		Insatisfecho	Mala calidad de atención	De intervalos	1 insatisfecho 2 satisfaccion moderada 3 muy satisfecho

Cronograma de actividades

Tiempo	agosto				septiembre				octubre				noviembre				diciembre				enero				febrero				marzo				abril			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema	■	■	■																																	
Elaboración del primer borrador				■																																
Presentación del primer borrador					■																															
Asignación del tutor						■	■																													
Asesorías								■			■																									
Correcciones									■			■									■	■			■											
Presentación del ante proyecto																																				
Exposición del ante proyecto														■																						
Aplicar los test														■			■					■														
Entrega del primar borrador																									■											
Entrega del segundo borrador																										■										
Entrega del tercer borrador																																	■			
Sustentación final																																				

Presupuesto

TALENTO HUMANO			
DETALLE	Cantidad	Valor unidad	Valor total
ASESORIA DE TESIS			1173,07\$
Recursos Materiales			
ANILLADOS	9	1,25	11,50\$
IMPRESIONES	400	0,15	60,00\$
LAPICES	6	0,25\$	1,50\$
BORRADORES	3	0,30	0,90
COMPUTADORA	1	-	-
PENDRIVE	1	10,00\$	10,00\$
EMPASTADO DE TESIS	3	15,00\$	45,00\$
COPIAS	400	0,05\$	20,00\$
CARPETAS	7	1,00\$	7,00\$
ESFEROS	10	0,35\$	3,50\$
MOVILIZACIÓN			
Movilización	10	10,00\$	100,00\$
Alimentación	15	3,00\$	45,00\$
Total			1477,47