



FACULTAD DE POSGRADOS

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DEL EQUIPO DE
SALUD DEL HOSPITAL LUIS MOSCOSO ZAMBRANO DE PIÑAS
DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2016

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Especialista en Administración de Instituciones de Salud

Profesora Guía

MSc. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autor

Ángel Fabricio Cartuche Guanuche

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el Md. Fabricio Cartuche, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación.

Susana Janneth Larrea Cabrera
Magister en Gestión Empresarial
C.C. 1709576597

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación”

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña
Magister en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional
C.C.0501521926

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Ángel Fabricio Fabricio Cartuche
C.C: 0704142561

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento infinito a mi esposa por su comprensión y apoyo, a mi familia quienes estuvieron siempre pendientes de mi progreso durante el desarrollo del posgrado, a mis tutores quienes tuvieron la paciencia para guiar los trabajos impulsados a lo largo de esta maestría y que gracias a sus conocimientos impartidos y a nuestro deseo de superación hemos conseguido este logro. A Dios por brindarme la sabiduría y la salud necesaria para poder hoy llegar a culminar la meta propuesta.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico en primera instancia a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante y crucial para mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar fundamental para mi desarrollo desde pregrado y hoy seguir apoyándome en el posgrado, así mismo quiero agradecer a mi amada esposa ya que este logro no se hubiese podido plasmar sin su incondicional apoyo. A mi hijo que es mi inspiración para seguir superándome día tras día.

RESUMEN

Este trabajo fue desarrollado en el Hospital Luis Moscoso Zambrano durante los meses de enero a junio del año 2016, el objetivo que se planteo fue determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud; la metodología fue desarrollada en base al contexto, así se estableció un estudio analítico sintético, puesto que se desarrolló una descomposición del objeto de estudio para poder realizar el análisis, que en el caso particular de este estudio fue el estrés laboral, a más de ello, fue un estudio descriptivo, porque solo se describieron las variables, no se manipularon a profundidad, y además correlacional y transversal puesto que los resultados de las variables se relacionan entre sí, a más de ser retroactivo por la temporalidad de desarrollo del trabajo. Para poder obtener resultados se aplicó como instrumento de medición el cuestionario de Maslach Burnout que está constituido por 22 preguntas con una escala de medición de 0 a 6, éste se aplicó al equipo de salud de 16 médicos y 26 enfermeras. Tomamos la recomendación que nos da Bernal (2010) de aplicar tres fases al proceso metodológico, éstas son fase inicial o de contacto con la comunidad, en donde se explicara al personal en salud, estimulando su interés de participación; así también tenemos la fase intermedia o elaboración del plan de acción, estableciendo acciones a llevar a cabo y maneras de hacerlo; y finalmente está la fase de evaluación y ejecución del estudio, donde concretamente empieza la colaboración de la sociedad inmiscuida en el estudio. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 52.4% de la muestra pertenecen al género masculino, mientras que el 47.6% a mujeres, en cuanto al área donde se desempeñan el 72% lo hace en el área de emergencia, mientras que el 5% en cirugía, y el 19% en hospitalización como áreas mayoritarias, en lo que respecta al ejercicio profesional el 38.1% está en el rango de 0 a 5 años, las variables que mayor incidencia tuvieron en relación al cruce de información del cuestionario de Burnout fueron la de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal del área de emergencia.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, stress laboral, personal de salud, emergencia, salud ocupacional.

ABSTRACT

This work was developed in the Hospital Luis Moscoso Zambrano during the months of January to June of the year 2016, the objective was to determine the influence of work stress on the professional performance of the health team; The methodology was developed based on the context, so a synthetic analytical study was established, since a decomposition of the object of study was developed to be able to carry out the analysis, which in the particular case of this study was the work stress, in addition to it , Was a descriptive study, because only the variables were described, they were not manipulated in depth, and also correlational and transverse since the results of the variables are related to each other, rather than being retroactive by the temporality of work development. In order to obtain results, the Maslach Burnout questionnaire was applied as a measurement instrument, consisting of 22 questions with a measurement scale of 0 to 6, which was applied to the health team of 16 physicians and 26 nurses. We take the recommendation given by Bernal (2010) to apply three phases to the methodological process, these are the initial phase or contact with the community, where it will be explained to health personnel, stimulating their interest in participation; So we also have the intermediate phase or elaboration of the action plan, establishing actions to be carried out and ways of doing it; And finally there is the evaluation and execution phase of the study, in which the collaboration of society immersed in the study begins. The results obtained were as follows: 52.4% of the sample belonged to the male gender, while 47.6% to women, in the area where they performed 72% did so in the emergency area, while 5% in surgery, and emergency the 19% As majority areas, 38.1% in the range of 0 to 5 years of age, the variables that had the highest incidence in relation to the information crossing of the Burnout questionnaire were emotional exhaustion, depersonalization and lack of Personal fulfillment of the emergency area.

KEY WORDS: Burnout syndrome, work stress, health personnel, emergency, occupational health.

INDICE

1.CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR.....	1
1.1. Antecedentes que permiten comprender el tema.....	2
1.2. Razones por las cuales se escogió el tema.....	4
1.3. Planteamiento del problema o situación a investigar	5
1.4. Pertinencia del tema a desarrollar	6
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA DEL ÁREA E INVESTIGACIÓN.....	9
2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.....	9
2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente	11
2.2.1. Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital "José Carrasco Arteaga"	11
2.2.2. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales	11
2.2.4. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los Trabajadores	12
2.2.5. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas	13
2.2.6. Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública	13
2.2.9. Estrés laboral: Revisión en el periódico "El Mundo"	15
2.2.10. Trabajar mejor para trabajar mejor. ¿Se discute la problemática profesional en el Congreso Argentino de Cardiología? ¿Se ocupa el médico de esta problemática?	15
2.3. Análisis e interpretación de resultados	16
2.3.1. Instrumentos de recolección de datos	17

2.3.2. Análisis de confiabilidad y validez del cuestionario psicológico de Burnout	17
2.3.3. Procesamiento de la información	17
2.3.4. Análisis e interpretación de los resultados	18
2.3.4.1. Análisis de la muestra por género	18
2.3.4.2. Análisis por área de trabajo.....	19
2.3.4.3. Análisis de resultado por estado civil	21
2.3.4.4. Análisis de datos basado en el número de años de ejercicio profesional	22
2.3.4.5. Análisis de la población de acuerdo al número de horas de trabajo por semana	23
2.3.4.6. Análisis por pacientes que son atendidos diariamente	25
2.3.5. Aplicación del Test de Burnout (MBI).....	27
2.3.5.1. Resultados en relación al cansancio emocional.....	28
2.3.5.2. Resultados en función de la variable despersonalización	29
2.3.5.3. Análisis de la variable realización profesional	30
2.3.5.4. Resultados del Test de Burnout en relación a variables y áreas de trabajo	32
2.3.6. Análisis de datos de las variables obtenidos por área	33
2.3.6.1. Análisis de cansancio emocional por áreas de trabajo	33
2.3.6.2. Análisis de la despersonalización por áreas	33
2.3.6.3. Análisis de la variable realización personal por áreas.....	34
2.4. Conclusiones del capítulo	34
3. CAPITULO III. PROPUESTA. PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DEL ÁREA DE SALUD	35
3.1. Antecedentes de la propuesta planteada.....	35
3.2. Justificación	36
3.3. Objetivos.....	37
3.4. Factibilidad	37

3.5. Información técnico científica	38
3.5.1. Estrés laboral: intervención.....	40
3.5.2. Cognición: Procesamiento defectuoso.....	40
3.5.3. Falencia en la conducta de afrontar	41
3.5.4. Respuestas fisiológicas y emocionales.....	41
3.5.5. Prevención de situaciones de estrés	42
3.6. Metodología propuesta	43
3.7. Administración de la propuesta.....	47
3.8. Evaluación.....	47
4.. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
4.1. Conclusiones.....	48
4.2. Recomendaciones	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	52

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR

El síndrome de Burnout hoy en día ha aumentado su presencia a nivel laboral, en valores tan altos que la Organización Mundial de la Salud lo ha catalogado como riesgo laboral. La particularidad de este problema de salud radica en que se da preferentemente en profesional que tienen contacto directo con personas, y como principal característica su pensamiento humanístico dentro del desempeño laboral. Cabe mencionar que este problema se da como consecuencia del estrés al que se encuentra sometido el personal profesional, en este caso el de salud.

Es así que son muchos los afectados, entre los que se encuentran médicos, personal de enfermería entre otros del área de salud. Las características de este problema se dan inicialmente por la disminución de la calidad en la atención al paciente, para posteriormente presentar trastornos de adaptación de una manera crónica que paulatinamente llegará con la incapacidad de afrontar la demanda psicológica que esto implica, produciendo resultados negativos en el servicio médico asistencial.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a Junio del año 2016.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las variables dependiente e independiente en concordancia al desgaste laboral que presenta el personal de salud.

- Determinar los factores que influyen en el estrés laboral del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas.
- Evaluar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral sobre el rendimiento del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas.
- Proponer medidas preventivas y correctivas que permitan disminuir el estrés laboral del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas.

1.1. Antecedentes que permiten comprender el tema

En la actualidad los cambios en las organizaciones y las exigencias del mercado, sumados a la incursión amplia de las tecnologías de la información y la comunicación, han generado que existan mayores exigencias dentro del ámbito laboral, lo que se traduce en que el personal de trabajo se esfuerce por presentar mejores resultados. Es así que el lugar de trabajo pasó a convertirse en una fuente de preocupación, constante pensar, y hasta motivo de enfermedad para el ser humano. Ante ello se presenta el enemigo silencioso conocido como estrés laboral que se origina como resultado de lo anteriormente mencionado, manejándose como variable que influye en la presencia de diversas patologías que, a corto, mediano o largo plazo van a influir en la calidad del trabajo desempeñado y consecuencias mayores en la salud de cada trabajador.

El área de salud es especialmente susceptible a este fenómeno, pues en la actualidad se requiere mayores competencias, recursos y demanda del profesional de la salud, quien como consecuencia a este exceso de presión desarrolla lo que se conoce como el síndrome de Burnout, el mismo que presenta entre otras características, agotamiento emocional, limitada realización profesional que aplicadas a su rendimiento diario en labores de

prestación de auxilio y servicio de personas se ven disminuida, incidiendo así en bajo nivel para aquella institución para la cual presta sus servicios. En Ecuador son múltiples los estudios que se han realizado sobre esta temática, específicamente once, que han dado fe con resultados visibles, entre los más relevantes podemos mencionar los siguientes:

- Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Subcentro de Salud de Celica y Centro de Salud N. 8 de Catacocha, en este estudio su autor, L. Bravo (2012) realiza una investigación cuantitativa, donde se obtuvo como resultado que hay un bajo porcentaje, esto es el 35% de personas con Síndrome de Burnout en la población estudiada, pero en estas personas la sintomatología se ha expresado a través de agotamiento emocional.
- Complementariamente al anterior tenemos el estudio realizado por González y Luzuriaga (2013) titulado Estudio analítico de las variables sociodemográficas y laborales, trastornos emocionales y perfiles de personalidad entre médicos tratantes y residentes con síndrome de Burnout. Hospital Carlos Andrade Marín, aquí se aplicó una metodología analítica llegando a obtener que el 77% de los médicos residentes tienen presencia del síndrome de Burnout, en cuanto a la prevalencia fue del 83,22% en médicos residentes, y el 72.3% en médicos tratantes, presentando problemas de depresión, ansiedad, trastornos obsesivo compulsivo.

Hay autores a nivel internacional que han hecho varios estudios que ratifican el aumento paulatino que viene teniendo este síndrome en el medio laboral así tenemos el trabajo de Cirera (2012) donde los puntos más relevantes de este estudio, se plantean desde la perspectiva de las pérdidas generadas por el estrés laboral, y esto dentro de las instituciones se traduce en costos y pérdidas financieras, ejemplo de ello son lo que se produce en las organizaciones que son costo por asistencia médica cuando en el trabajador se

presenta enfermedades físicas y psicológicas, o caída en el desempeño de la productividad; mientras más problemas se presentan, son mayores las pérdidas financieras que posee una institución. Metodológicamente el estudio tuvo un tratamiento simple en el cual se recogieron datos informativos de catorce investigaciones desarrolladas por diferentes autores recogiendo datos relevantes como año, autores, fuente de publicación, muestra, instituciones investigadas y la presencia de los principales estresores organizacionales.

Son estos puntos que hacen relevante investigar sobre la relación directa que existe entre el estrés laboral y el rendimiento, el objetivo de este trabajo no es simplemente hacer una revisión de los que es síndrome de Burnout, sino establecer las consecuencias que éste tiene en el equipo de salud dentro del contexto del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas; con los resultados obtenidos se establecerá su influencia y por ende se podrá proponer medidas preventivas que permitan evitar, en la medida de posible, su aparición. Investigar en este tipo de temáticas es indispensable para el profesional formado en Administración de Instituciones de Salud, permitiendo detectar a través de las competencias adquiridas, los problemas en este ámbito, o a su vez preparando planes preventivos que no permitan que este problema se presente dentro del área de su jurisdicción.

1.2. Razones por las cuales se escogió el tema

Las razones que motivaron al autor a escoger el tema: “Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a Junio del año 2016”, se centran específicamente por el hecho de poder fundamentar de una manera teórica el desgaste laboral que presenta el personal de salud, y establecer los factores que influyen en el estrés laboral y las consecuencias que se presentan y cómo influye en el rendimiento, otra de las razones es poder proponer medidas preventivas que permitan disminuir el estrés laboral del equipo de salud.

Además, un punto importante que llevo al autor a realizar esta investigación fue el hecho de que el síndrome de Burnout no puede ser medidas, sino a través de la respuesta que genera, lo que hace especialmente interesante su análisis, ya que son peligros inminentes en la salud del personal en salud que constantemente se encuentra tratando casos de los cuales no estarían aptos por la carga emocional negativa que tienen.

En síntesis, es válido su estudio ya que, al determinar estas situaciones anteriormente mencionadas, no solo se está estableciendo el nivel de bienestar en el trabajo, sino el contexto de la organización y la repercusión en el nivel de productividad del personal.

1.3. Planteamiento del problema o situación a investigar

En el transcurso del siglo XX, el fenómeno del estrés ha sido reconocido a nivel social, diversos estudios han verificado las consecuencias negativas que presenta el personal. En nuestro país el sector de la salud ha ido ampliándose paulatinamente con el acceso universal al que tienen los ciudadanos, esto a su vez ha generado exigencias por parte de ellos generando constante presión, por la no existencia de políticas que garanticen el bienestar laboral. Es decir, ahora no es exclusiva la preocupación del personal en salud de sus pacientes, sino además el hecho de estar en un medio político cambiante donde las leyes y reformas constitucionales penalizan a través del Código Orgánico Integral Penal y la Ley Orgánica de Servidores Públicos.

Este antecedente permite ubicar el origen del problema dentro del contexto institucional ya que dentro del ejercicio profesional no solo va a estar la responsabilidad del paciente sino de las consecuencias que pueda tener o la mala interpretación al momento de aplicar la legislación. Parece contradictorio creer que justamente la presión generada bajo estas circunstancias permita la aparición de estresores en el ejercicio profesional, con una sintomatología, presentándose la triada clásica de Burnout, que presenta diversas variables

que van desde el agotamiento emocional, baja en su desempeño laboral y la despersonalización transformándose en un constante riesgo, llegando a presentarse los resultados establecidos en el cuestionario de Burnout.

Es por ello que se ha creído conveniente ubicar dicha problemática en el contexto del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a Junio del año 2016, donde lo que se quiere establecer es la presencia del síndrome de Burnout y como ésta influye en el rendimiento laboral, por ello el problema al cual se plantea dar solución es el siguiente:

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a junio del año 2016?

Al dar respuesta a esta interrogante, se dará indicios para establecer la propuesta que tendrá como propósito ser una herramienta de tipo preventiva para la institución y el personal que ahí se desenvuelve laboralmente.

1.4. Pertinencia del tema a desarrollar

La pertinencia del estudio a desarrollar tiene sus bases en la necesidad de las instituciones de la salud de prestar especial atención a la calidad laboral que tienen el personal en sus respectivos puestos de trabajo, ya que esto puede ser visto desde dos ámbitos, el laboral como es obvio, y el empresarial, ya que parte de las causas del síndrome de Burnout es precisamente la falta de bienestar tanto en el aspecto físico como psicológico.

1.5. Metodología que se propone para la realización de la tesina

Para enunciar el aspecto metodológico que se plantea en este trabajo ha sido necesario establecer el tipo de investigación en el que se incurre, primeramente se establece el contexto de estudio del mismo que es el Hospital

Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas, es un estudio analítico sintético, puesto que se trata de descomponer el objeto de estudio para realizar el análisis, que en este caso es el estrés laboral, para posteriormente estudiarlas de manera integrada a través de la síntesis y así establecer la influencia del estrés en el rendimiento profesional del equipo de salud. (Bernal, 2010).

Es además un estudio de tipo descriptivo en la medida que únicamente se procede a describir las variables que son objeto de estudio correlacional y transversal ya que los resultados obtenidos a través de la variable independiente van a afectar directamente en la dependiente, y es retrospectivo porque se ha tomado como temporalidad los meses de enero a junio del año 2016 como medida de referencia para establecer causales de estrés laboral.

Se aplica dentro del recorrido operacional como instrumento de medición el cuestionario de Maslach Burnout, el mismo que se encuentra constituido de 22 preguntas que tienen una escala de medición que va de 0 a 6, con los resultados se hará un análisis descriptivo y un análisis factorial de los resultados, midiendo así desgaste emocional, cinismo, eficacia profesional, este sondeo se aplicará al equipo de salud constituido por 16 médicos y 26 enfermeras.

También se aplicará una entrevista al administrador y al jefe de recursos humanos del hospital y así mismo se revisará las fichas de personal para establecer las escalas en función del rendimiento laboral que presentan, esto con la finalidad de cruzar la información obtenido a través del cuestionario y sus informes de desempeño laboral.

Tomamos la recomendación que nos da Bernal (2010) de aplicar tres fases al proceso metodológico, éstas son fase inicial o de contacto con la comunidad, en donde se explicara al personal en salud, estimulando su interés de participación; así también tenemos la fase intermedia o elaboración del plan de

acción, estableciendo acciones a llevar a cabo y maneras de hacerlo; y finalmente está la fase de evaluación y ejecución del estudio, donde concretamente empieza la colaboración de la sociedad inmiscuida en el estudio.

1.6. Resultados esperados

Con este trabajo se espera obtener como resultado primario datos estadísticos acerca de la relación que existe entre el estrés laboral y su rendimiento profesional, haciendo el respectivo cruce de información y basado en ello proponer medidas preventivas que se traduzcan posteriormente en disminución de este problema, motivando de esta manera a que las autoridades tengan como políticas implementar algún tipo de plan que permita manejar este problema, que de acuerdo a las estadísticas revisadas va en aumento conforme la sociedad sigue globalizada.

1.7. Conclusiones del capítulo

Al término del capítulo se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Que es de suma importancia hacer un recopilatorio literario de las investigaciones realizadas en torno al tema del stress laboral.
- Que las razones que motivan esta investigación son específicamente el peligro emocional que tienen un personal trabajando bajo condiciones de Burnout.
- Que el medio escogido para desarrollar el trabajo no ha sido sujeto de investigaciones anteriores en relación a la temática del estrés laboral.
- Que la problemática es evidente y que es necesario aplicar los instrumentos necesarios para poder establecer soluciones válidas y sobre todo de carácter preventivo.

2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA DEL ÁREA E INVESTIGACIÓN

Dentro de lo que corresponde a la revisión de literatura académica, se hará mención en lo que tiene que ver a estudios que van en relación directa con el problema investigado, que en este caso tiene que ver con el Síndrome de Burnout, que como se ha mencionado en el capítulo anterior está en concordancia con el stress como consecuencia de la presión a la que se ve sometido en profesional en el desempeño de sus competencias. Ahora bien, existen diversas referencias, las cuales en este capítulo se organizarán, primeramente, haciendo un análisis de los estudios similares que en relación a este tema se hayan desarrollado y puesto en marcha.

Posterior a ello se hizo una revisión de la literatura académica y profesional que se ha desarrollado sobre el stress laboral, aquí es necesario mencionar que son diversos los autores que han visto relevante el hecho de investigar en esta temática, por ser una de las consecuencias del Burnout el bajo rendimiento laboral y sus consecuencias, y es justamente de estos estudios que deriva el siguiente tema que se interrelaciona a los resultados o hallazgos encontrados de los diversos estudios.

2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente

Dentro del estudio de la problemática del Síndrome de Burnout se han realizado diversos trabajos que han tenido como finalidad dar variedad de resultados en todas las áreas de influencia de esta afectación, los datos obtenidos han servido de base estadística que permita dar respuesta significativa a las consecuencias que tiene este mal en el personal profesional que se desempeña en las diversas áreas. A continuación, se presentan algunos de los más relevantes y que tienen relación directa con el objeto de estudio de este trabajo.

El trabajo realizado por Isabel Muñoz (2015) el cuál se titula: Estrés laboral: Revisión en el periódico "El Mundo" se basó en una metodología descriptiva longitudinal, donde el objetivo primario fue visualizar la información que la prensa da sobre el tema del estrés laboral. Entre las diversas conclusiones a las que llegó este estudio se encuentra el decrecimiento que sobre el tema se publica y la falta de mención del término Síndrome de Burnout, creando de esta manera un nivel de desinformación. Es necesario hacer mención que dentro del parámetro de tiempo que corresponde desde el año 2009 al 2013, ha sido mayor los datos publicados en el 2009 que los que se pueden visualizar en el 2010 y posteriores.

Este estudio fue necesario incluirlo en la medida que se aprecia que la información en lugar de ser progresiva va disminuyendo, esto no aporta datos favorables a quienes realizan investigaciones similares y que están vinculados directamente al tema del stress laboral. Un estudio que es importante ser mencionado es el realizado por Víctor Miranda et. al. (2016) en donde el objetivo fue específicamente determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout existente en el personal de enfermería que se desempeña laboralmente en dos instituciones de servicios de salud en el estado de Hidalgo en México.

En este trabajo es interesante analizar que la metodología que se aplicó fue la de tipo transversal enfocada a establecer a través de 535 encuestas aplicadas al personal de enfermería que se desempeñan en instituciones de salud, obteniendo de esta manera una base de datos estadística de tipo descriptiva analizando las diversas variables de estudio. Este estudio obtuvo como resultados que el personal n un 33.6% presentaron Síndrome de Burnout, de lo cual el 6.7% lo hicieron en un nivel elevado con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (Miranda, Montalvo, Hernández, & Ocampo, 2016).

Este trabajo concluye en que es necesario que se presenten programas de fortalecimiento que permita organizar y mejorar la carga horario y las

condiciones laborales que tiene cada uno de los profesionales que en la institución se desempeñan.

2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente

De acuerdo a la búsqueda de información relacionada con el tema, se ha seleccionado y evaluado los artículos relevantes al objeto de estudio, los mismos que se analizan a continuación:

2.2.1. Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital "José Carrasco Arteaga"

De acuerdo a lo establecido por estos autores, investigar sobre el estrés laboral es un tema de actualidad que cada vez va en aumento, este estudio se realizó en el área de emergencias, lugar que por su propia naturaleza es una fuente latente de estrés. La metodología aplicada en este caso fue analítica transversal, con una muestra de 90 casos, donde se encontraron que los factores que han influido están aquellos que tienen nombramiento, aquellos que fuman, o aquellos que no tienen motivación en el trabajo, pero este estudio reveló que el 7.1% que presentaron los niveles más altos son aquellos que tienen simultáneamente trabajos adicionales al que desempeñan en el área de emergencia. (Abambari, y otros, 2014)

2.2.2. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales

En este estudio el autor Arias trabajó con una muestra de 100 trabajadores de diversa formación con rangos de edad de 55 años utilizando una escala de evaluación de reajuste social de Holmes y Rahe. Se dividieron los grupos de estudio en tres el de los ingenieros, el de los mecánicos y los administrativos, determinándose que el principal factor que predispone al trabajado es el de tipo económico y laboral. El autor resalta el hecho de que se debe tomar en cuenta

la alimentación como factor que predispone y que hay además diferencias significativas entre el stress manejado desde el enfoque femenino, y del que es manejado desde la perspectiva masculina. (Arias, 2012)

2.2.3. Síndrome e Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias

Estos autores manifiestan en este artículo que el Síndrome de Burnout, haciendo énfasis en que esto es más alto en profesiones relacionadas con la salud, puesto que están vinculados a presiones a diario que tienen relación directa con el dolor y sufrimiento humano. En países latinoamericanos, específicamente en el contexto en el que se desenvuelve este estudio que es Colombia, se ha investigado poco sobre la temática. Este estudio se ha tomado como referencia puesto que tiene un nivel similar al que se desea plantear en esta tesina. Este fue un estudio de tipo transversal, aquí los autores aplicaron una encuesta sociodemográfica donde se apreció que de una escala de 54 como medida máxima se obtuvieron valores resultantes de 20. Esto demostró que el agotamiento emocional en especial en el área de emergencia, mientras que es menor en áreas de hospitalización y cirugía. (Castillo, Orozco, & Alves, 2015)

2.2.4. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los Trabajadores

Dentro de este estudio sus autores identificaron el modelo demanda-control-apoyo social, donde se mide la función del balance de la demanda psicológica y cuan es el nivel de control que se tiene sobre ellas, tomando en cuenta dos componentes: las habilidades propias y la toma de decisiones en el trabajo. Para determinar metodológicamente se hizo un tratamiento no experimental, no existió manipulación de variables, se trabajó con una muestra de 235 funcionarios, se manejó una estadística a través del sistema SPSS donde los resultados reflejaron exigencias elevadas para el indicador que tiene relación

con el estrés, concluyendo que el trabajo activo pone frente al profesional o trabajador retos constantes y con un aprendizaje continuo, también es necesario manifestar que en el sector de la salud el hecho de dar seguridad a terceros es una causa inminente de estrés profesional. (Chiang, Gómez, & Sigoña, 2013).

2.2.5. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas

Los puntos más relevantes de este estudio, se plantean desde la perspectiva de las pérdidas generadas por el estrés laboral, y esto dentro de las instituciones se traduce en costos y pérdidas financieras, ejemplo de ello son lo que se produce en las organizaciones que son costo por asistencia médica cuando en el trabajador se presenta enfermedades físicas y psicológicas, o caída en el desempeño de la productividad; mientras más problemas se presentan, son mayores las pérdidas financieras que posee una institución. Metodológicamente el estudio tuvo un tratamiento simple en el cual se recogieron datos informativos de catorce investigaciones desarrolladas por diferentes autores recogiendo datos relevantes como año, autores, fuente de publicación, muestra, instituciones investigadas y la presencia de los principales estresores organizacionales. (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012)

2.2.6. Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública

Dentro de esta investigación se han tomado puntos importantes como el compromiso laboral, que a decir de sus autores interrelaciona junto con el liderazgo y además el desempeño para sopesar la relación satisfacción y clima de trabajo. La metodología aplicada en este estudio fue con una muestra no probabilística de 125 profesionales de los cuales hubo 75 mujeres y 50 hombres.

Los resultados demuestran que entre las mujeres se presentaron niveles más altos de síndrome de Burnout, esto específicamente porque su rol de madre y las labores a las cuales se someten en el trabajo, generan ansiedad y esto se ve reflejado en su actividad diaria, en el caso de los hombres, la mayor causa de estrés fue la que tiene que ver con la atención de pacientes en estado terminal o que ingresan a emergencia, en concordancia con la actividad habitual de consultas simples y ordinarias. (García, Carreón, Hernández, & Morales, 2014)

2.2.7. Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral

Estos autores analizan desde la perspectiva de la psicología lo que es el estrés laboral, aquí definen citando a Colligan y Higgins diciendo que es el cambio en el estado mental o físico de una persona a diversas situaciones que son conocidas como estresores y que para el individuo se traducen como una amenaza. Estos autores llegaron a conclusiones interesantes, en primer lugar, que es necesario promover no solo profesionales o trabajadores sanos, sino organizaciones sanas, que éstas trabajen en la detección constante de fuentes de riesgo ocupacional, que los planes preventivos no sean entes aislados, sino socializados entre todo el personal. Finalmente es necesario, de acuerdo a este artículo y sus autores que los gobiernos establezcan políticas claras que se traduzcan en técnicas aplicables. (Hermosa & Perilla, 2015)

2.2.8. Los profesionales de secundaria, como factores de riesgo en el síndrome de Burnout

Este artículo a pesar de no haberse desarrollado dentro del área de salud, es importante puesto que analiza factores que son comunes a ambos sectores, la presión es el desencadenante que hace que el organismo manifieste diversas características que desencadenan en sentimientos de ansiedad y agotamiento, que a nivel social terminan presentando problemas de relaciones

interpersonales. Es también importante mencionar el aporte de este artículo al establecer medidas tanto a nivel personal, equipos de trabajo, administrativo, a su vez que se concluye que la falta de motivación, valoración del trabajo desempeñado son pautas que incrementan el estrés natural, y que además incursionar excesivamente en el área tecnológica deja en menoscabo las interacciones sociales, lo que predispone al trabajador a padecer el síndrome de Burnout. (León, 2011)

2.2.9. Estrés laboral: Revisión en el periódico "El Mundo"

Este artículo científico analiza el estrés desde la visión fisiológica, psicológica y médica, resalta la definición que tiene la Organización Mundial de la Salud como un conjunto de reacciones del cuerpo que preparan al organismo para desarrollar una acción. Diversos son los orígenes que dan lugar a la presencia del estrés, en el caso del trabajo son las constantes exigencias e inclusive la tecnología que inundan de información y de facilidades al momento de cumplir profesionalmente con una tarea específica.

En este informe los autores plantean un estudio de corte longitudinal que se desarrolló durante los años 2009 al 2013 entre los meses de enero a diciembre. Los autores obtuvieron resultados de que la presencia del estrés laboral va a en aumento y que las instituciones, por falta de personal capacitado no presentan planes que permitan evitar las consecuencias de este enemigo que afecta no solo el rendimiento, sino que además afecta considerablemente la salud física y psicológica del trabajador. (Muñoz, 2015)

2.2.10. Trabajar mejor para trabajar mejor. ¿Se discute la problemática profesional en el Congreso Argentino de Cardiología? ¿Se ocupa el médico de esta problemática?

Este documento rescata el avance que a través de los años han tenido las reglas laborales en salud dentro de lo que son las políticas de trabajo, se centra

en el área médica por ser claramente un sector ampliamente perjudicado por el estrés laboral, y si se ha tomado en cuenta la influencia que tiene sobre el rendimiento, para establecer políticas gubernamentales que logren implementarse en las instituciones, de tal manera que pueda disminuir la inversión por enfermedad que tienen las organización de prestación en salud. Metodológicamente fue un estudio observacional, descriptivo. Los resultados han establecido que las causas están directamente relacionadas a factores como género ya que mujeres son más susceptibles de acuerdo a los resultados del instrumento de medición, también un indicador relevante es la situación de emergencia que estén sometidos, sin contar con el entorno familiar. (Salazar, y otros, 2012)

2.3. Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la población de estudio se ha hecho la respectiva aplicación de los instrumentos de investigación al personal de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas descrito en el punto que tiene relación con la metodología, se incluyeron los profesionales de todas las áreas. Con respecto al diseño esta investigación fue descriptivo, haciendo hincapié en que no tuvo un corte de tipo experimental, pues su finalidad principal fue conocer el contexto de las situaciones, actitudes predominantes, esto se logró describiendo de manera clara las funciones, objeto, el proceso propiamente dicho y profesionales.

La función de este trabajo no se limitó a obtener resultados en base a una recolección de datos, sino a procesar dicha información basada en las variables de estudio. Esta información ha sido analizada con la finalidad de poder tener una significativa generalidad que pueda contribuir al conocimiento de esta temática.

2.3.1. Instrumentos de recolección de datos

Determinar si existe niveles significativos de desgaste profesional tiene su base en diversos cuestionarios diseñados propiamente para tal fin, los que se han utilizado en este estudio fueron:

- Cuestionario de Maslach Burnout.
- Encuesta al personal de salud (médicos y enfermeras)
- Encuesta que tiene finalidad propiamente de conocer datos socio-económicos y laborales.

2.3.2. Análisis de confiabilidad y validez del cuestionario psicológico de Burnout

El cuestionario de Maslach Bournot presenta una serie de propiedades psicométricas que se basan en tener una consistencia lógica en todos los ítems que corresponden a una valoración 0.8 y concretamente en las dimensiones que se tienen que son tres y que tienen una validez en lo que respecta a cansancio emocional es de 0.90, en lo que es realización personal 0.79 en lo que es despersonalización (Abambari, y otros, 2014). Los resultados son fiables y demuestran consistencia interna.

2.3.3. Procesamiento de la información

En el mes de enero del 2017 se hizo la aplicación de los instrumentos de investigación para poder medir el nivel de incidencia del stress laboral, utilizando los reactivos adecuados a las variables de estudio en relación al personal del Hospital Luis Moscoso de la ciudad de Piñas, interviniendo en este estudio el personal de salud, donde se incluye 16 médicos y 26 enfermeras. Se programaron reuniones grupales que se realizaron sin interrumpir la jornada laboral, además se tuvo la colaboración de las autoridades y de los directivos correspondientes a las diferentes áreas.

Los datos obtenidos han sido procesados a través de escalas propias para poder calificar cada uno de los instrumentos, a través de diversos métodos y técnicas que se tiene dentro de la estadística descriptiva, para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS es su actualización 16.0. El procedimiento fue el siguiente:

- El primer punto fue establecer las características socioeconómico de los participantes.
- El segundo punto tuvo que ver con la determinación de los factores de riesgo que tienen relación directa con el desgaste laboral a través del cuestionario de Maslach Bournot.
- Una última etapa fue la encuesta de aplicación de la encuesta de satisfacción que cumple requisitos específicos en relación a su desempeño profesional.

2.3.4. Análisis e interpretación de los resultados

2.3.4.1. Análisis de la muestra por género

Tabla 1.

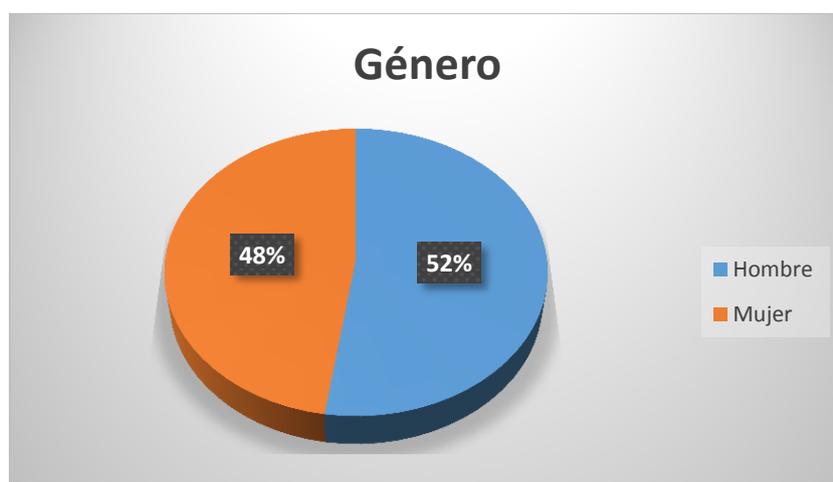
Análisis del género

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,72
Desviación típica		0,578

Tabla 2.

Análisis por área y género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	22	52.4	52.4	52.4
	Mujer	20	47.6	47.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

**Figura 1.** Genero

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos el 52.4% corresponde al género masculino; y el 47.6% al género femenino.

2.3.4.2. Análisis por área de trabajo

Tabla 3.

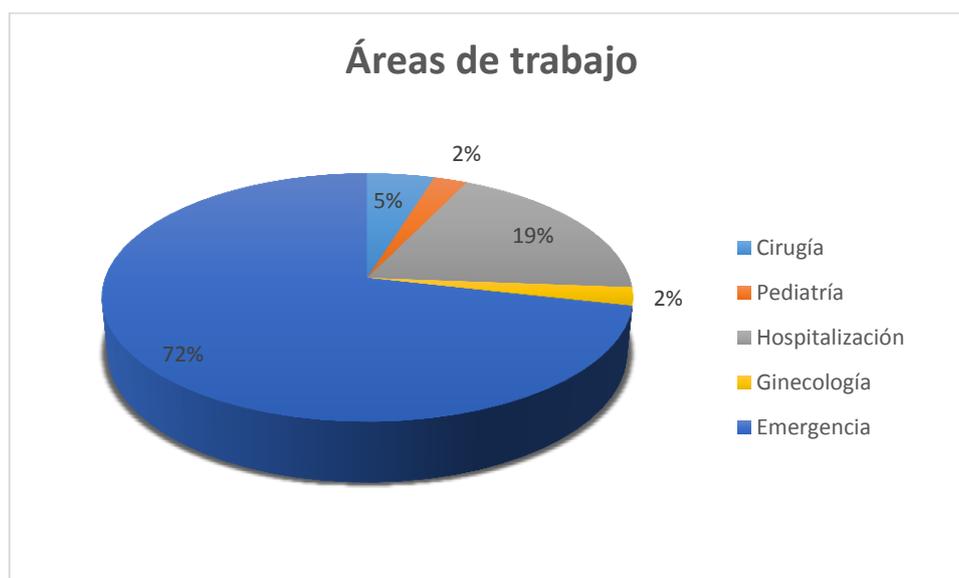
Análisis por área de trabajo

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		2,12
Desviación típica		1,58

Tabla 4.

Análisis por área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cirugía	2	4.8	4.8	4.8
	Pediatría	1	2.4	2.4	7.2
	Hospitalización	8	19.0	19.0	26.2
	Ginecología	1	2.4	2.4	28.6
	Emergencia	30	71.4	71.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

**Figura 2.** Área de Trabajo

Interpretación: La población de estudio está establecida de acuerdo al área de trabajo en donde se encuentra el 72% para el área de emergencia, el 5% para el área de cirugía, en lo que respecta a pediatría se encuentra en el 2%; en hospitalización está el 19%, y finalmente en ginecología el 2%.

2.3.4.3. Análisis de resultado por estado civil

Tabla 5

Análisis de resultado por estado civil

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,19
Desviación típica		2,28

Tabla 6

Análisis de resultados por estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado	17	40.5	40.5	40.5
Unión libre	2	4.8	4.8	45.3
Divorciado	3	7.1	7.1	52.4
Soltero	19	45.2	45.2	97.6
Viudo	1	2.4	2.4	100.0
Total	42	100.0	100.0	

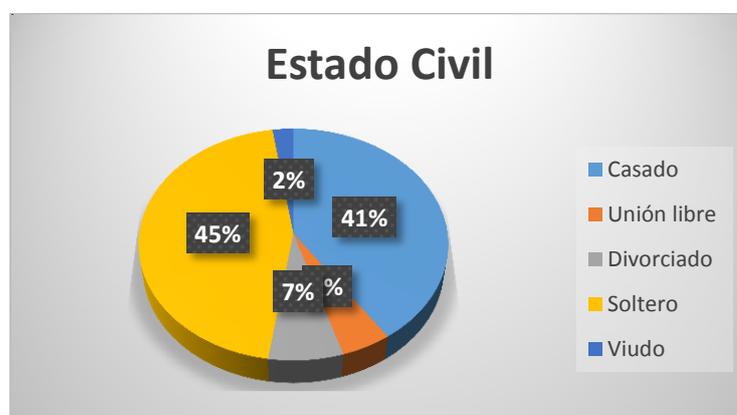


Figura 3. Estado Civil

Interpretación: De acuerdo al estado civil, de la población estudiada el 40.5% es de estado civil casado; el 4.8% pertenece a unión libre; el 7.1% es divorciado; mientras el 45.2% corresponde al grupo de los solteros; y finalmente, el 2.4% corresponde a dos profesionales que tienen estado civil viudo.

2.3.4.4. Análisis de datos basado en el número de años de ejercicio profesional

Tabla 7

Análisis de años de ejercicio profesional

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,84
Desviación típica		0,863

Tabla 8

Análisis de años de ejercicio profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 a 5 años	16	38.1	38.1
	5 a 10 años	11	26.2	64.3
	Más de 10 años	10	23.8	88.1
	Más de 20 años	4	9.5	97.6
	Más de 30 años	1	2.4	100.0
		42	100.0	100.0



Figura 4. Años de ejercicio profesional

Interpretación: En la investigación realizada en el Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas se determinó a través de la herramienta estadística SPSS que los años en ejercicio profesional del personal de salud es el siguiente: en el rango de 0 a 5 años se tiene 16 personas que constituyen el 38.1%; de 5 a 10 años hay 11 personas que evidencian el 26.2%; los profesionales con más de 10 años de ejercicio son 10 equivalente a un 23.8%; mientras que personal con más de 20 años de servicio se presentaron 4 que representa 9.5%, y finalmente, se registró un profesional con más de 30 años de servicio, es decir el 2.4%.

2.3.4.5. Análisis de la población de acuerdo al número de horas de trabajo por semana

Tabla 9

Análisis de acuerdo a las horas de trabajo por semana

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,32
Desviación típica		0.487

Tabla 10

Análisis de acuerdo a horas de trabajo semanal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más de 40 horas semanales	30	71.4	71.4	71.4
	Menos de 40 horas semanales	12	28.6	28.6	100.0
		42	100.0	100.0	

**Figura 5.** Horas de trabajo semanal

Interpretación: De acuerdo a los encuestados el 71.4% trabajan más de 40 horas semanales, mientras el 28.6% hace menos de 40 horas. Esto ratifica que la mayoría del personal se encuentra en un máximo de su rendimiento profesional, factor preponderante a la hora de presentar stress o síndrome de burnout.

2.3.4.6. Análisis por pacientes que son atendidos diariamente

Tabla 11

Análisis de resultados de pacientes que son atendidos diariamente

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,12
Desviación típica		0.418

Tabla 12

Análisis de resultados de pacientes que son atendidos diariamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menos de 20 pacientes	8	19.0	19.0	19.0
Más de 20 pacientes	34	81.0	81.0	100.0
	42	100.0	100.0	



Figura 6. Pacientes atendidos diariamente

Interpretación: El 19% de la muestra de profesionales atienden menos de 20 personas, aquí se establecen adecuadamente los protocolos de atención ya que el tiempo si lo permite en función de cada individuo, el restante 81% atienden más de 20 personas, cifra bajo la cual nos e puede cumplir un adecuado protocolo teniendo como consecuencias cansancio, agotamiento y bajo rendimiento profesional.

2.3.4.7. Análisis de datos según el número de instituciones donde se presta servicios profesionales

Tabla 13

Datos según el número de instituciones donde se presta servicios profesionales

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1,11
Desviación típica		0.412

Tabla 14

Datos según el número de instituciones donde se presta servicios profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Una	36	85.7	85.7	85.7
Dos	6	14.3	14.3	100.0
Más de dos	0	0	0	
	42	100.0	100.0	



Figura 7. Instituciones donde presta servicios profesionales

Interpretación: En este ítem se puede establecer que la mayor parte del personal de salud, incluido médicos y enfermeras, trabajan en un solo lugar, esto es un 85.7%; mientras que el 14.3% lo hace en dos instituciones, no se presentaron casos donde se labore en tres o más lugares.

2.3.5. Aplicación del Test de Burnout (MBI)

El personal en salud (médicos y enfermeras) están constantemente sometidos a situaciones extremas de vida o muerte, hecho de por sí estresante y agotador tanto física como emocionalmente. El síndrome de Burnout tiene su origen precisamente en situaciones en las cuales hay horarios excesivos de trabajo. Para poder evaluar esta situación a través del cuestionario utilizando específicamente tres variables que tengan relación con el síndrome del estrés a nivel laboral, y son en su orden las siguientes:

2.3.5.1. Resultados en relación al cansancio emocional

Tabla 15

Resultados en relación al cansancio emocional

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		2.48
Desviación típica		0.621

Tabla 16

Análisis de la variable cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	6	14.3	14.3	14.3
Bajo	32	76.2	76.2	90.5
Medio	4	9.5	9.5	100.0
Total	42	100.0	100.0	

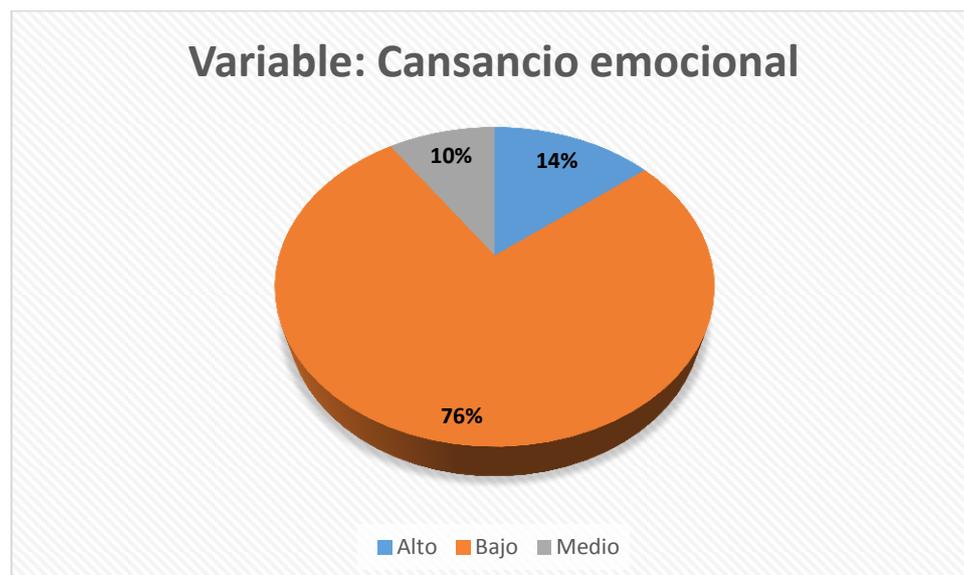


Figura 8. Variable

Interpretación: En estos resultados se puede ver que el 76.2% presenta un nivel de cansancio bajo, esto relacionado a la variable del cuestionario de Burnout indica un nivel bajo, el 14.3% presenta niveles altos, esto va en función al cuestionario aplicado donde se presenta un exceso de pacientes, es decir este porcentaje presenta Síndrome de Burnout, el 9.5% presenta niveles medios.

2.3.5.2. Resultados en función de la variable despersonalización

Tabla 17

Resultados en relación a la despersonalización

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		2.16
Desviación típica		0.527

Tabla 18

Análisis de la variable despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	7	16.5	16.5	16.5
Bajo	33	78.6	78.6	95.1
Medio	2	4.8	4.8	100.0
Total	42	100.0	100.0	

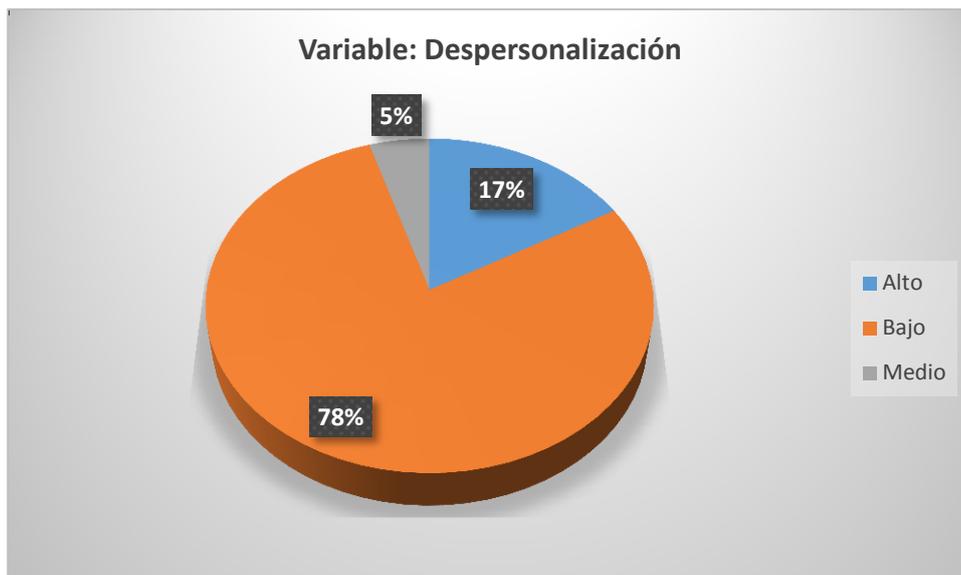


Figura 9. Variable: Despersonalización

Interpretación: Se entiende como despersonalizar a la manera de dar una respuesta a determinados sentimientos de desesperanza, impotencia, indefensión en el personal de salud (médicos y enfermeras), así tenemos que el 78.6% tiene un nivel bajo de despersonalización, esto permite concluir que se presentan bajos niveles con Síndrome de Burnout; el 4.8% presenta un nivel medio de despersonalización, y, finalmente, el 16.5% presentan niveles altos de síndrome de Burnout.

2.3.5.3. Análisis de la variable realización profesional

Tabla 19

Resultados en cuanto a realización profesional

N.	Válidos	42
	Perdidos	0
Media		1.36
Desviación típica		0.510

Tabla 20

Análisis de la variable realización profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	29	69.0	69.0	69.0
	Bajo	12	28.6	28.6	97.6
	Medio	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

**Figura 10.** Variable realización profesional

Interpretación: El aspecto que tiene que ver con la realización profesional va ligado estrechamente con la percepción de alcanzar objetivos definidos, en cuanto a los resultados del personal de salud (médicos y enfermeras), basado en esto el 69% presentó un alto grado de realización profesional, el 28.6% presentaron un bajo nivel de realización profesional, esto a su vez establece presencia del Síndrome de Burnout, y el 2.4% resultó con niveles medio.

2.3.5.4. Resultados del Test de Burnout en relación a variables y áreas de trabajo

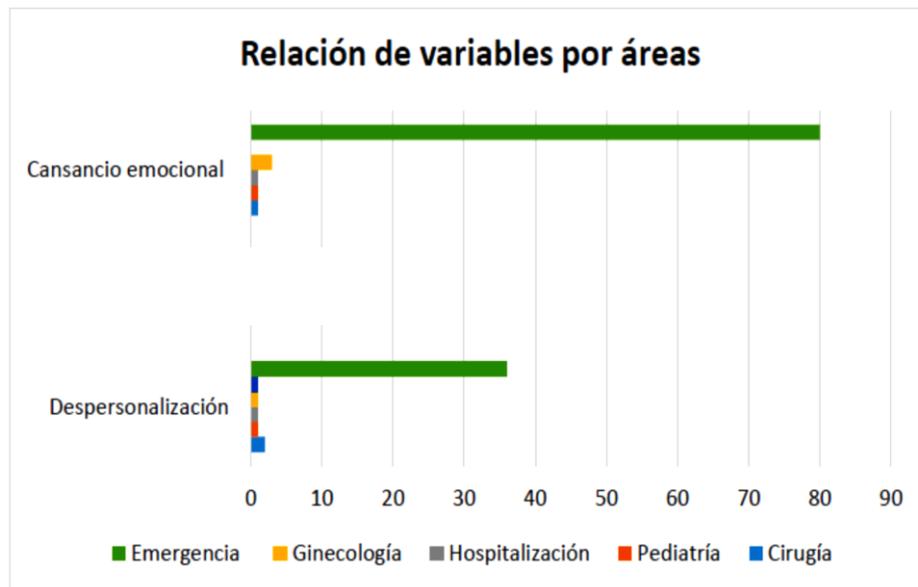


Figura 11. Relación de variables por áreas

Interpretación: El personal de salud que se encuentra dentro de este estudio indica de acuerdo al gráfico N. 11 que presenta cansancio emocional es bajo en la mayoría de variables y área de estudio, más sin embargo resalta el hecho de que en el área de emergencia sea donde más se presenta los puntos estructurales del stress o Síndrome de Burnout.

Estos datos son concluyentes en afirmar que si bien es cierto no hay una mayor presencia del síndrome, para el poco personal que lo padece es necesario establecer estrategias que detengan su avance.

2.3.6. Análisis de datos de las variables obtenidos por área

2.3.6.1. Análisis de cansancio emocional por áreas de trabajo

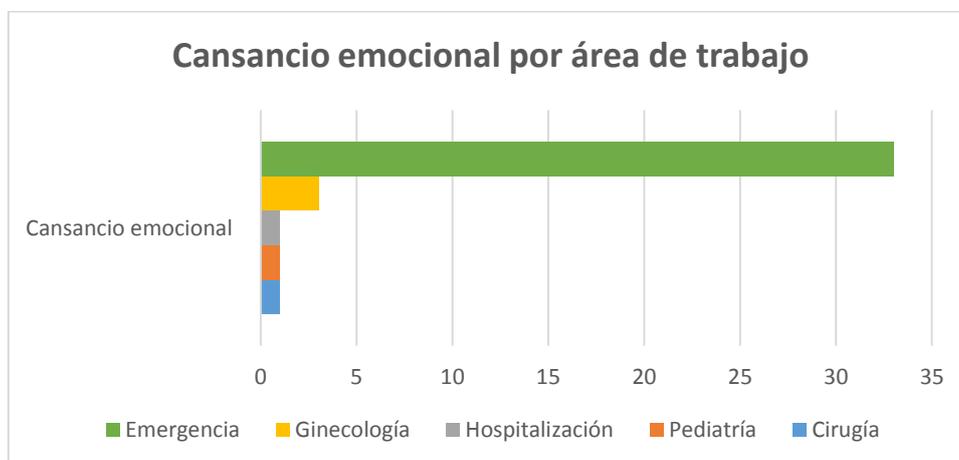


Figura 12. Cansancio emocional por áreas de trabajo

Interpretación: Aquí podemos apreciar que el cansancio emocional se hace presente cuando existe una disminución de los recursos emocionales y existe la sensación de que no se tiene nada que dar al resto de personas, a ello se suman síntomas a nivel somático y físico, entre ellos irritabilidad, ansiedad y abatimiento.

2.3.6.2. Análisis de la despersonalización por áreas

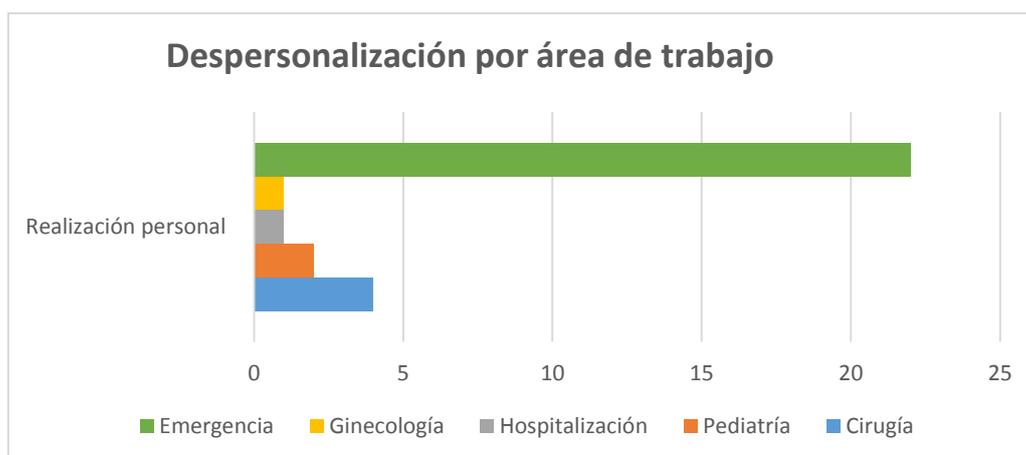


Figura 13. Despersonalización por área de trabajo

Interpretación: En cuanto a la variable despersonalización, este tiene relación a todos los aspectos negativos e insensibles que presentan hacia los pacientes o usuarios que reciben el servicio, así como a su entorno profesional. Esto da como consecuencia lógica que el origen de los problemas profesionales está en el entorno que lo rodea y de la presión que éste genera sobre él.

2.3.6.3. Análisis de la variable realización personal por áreas

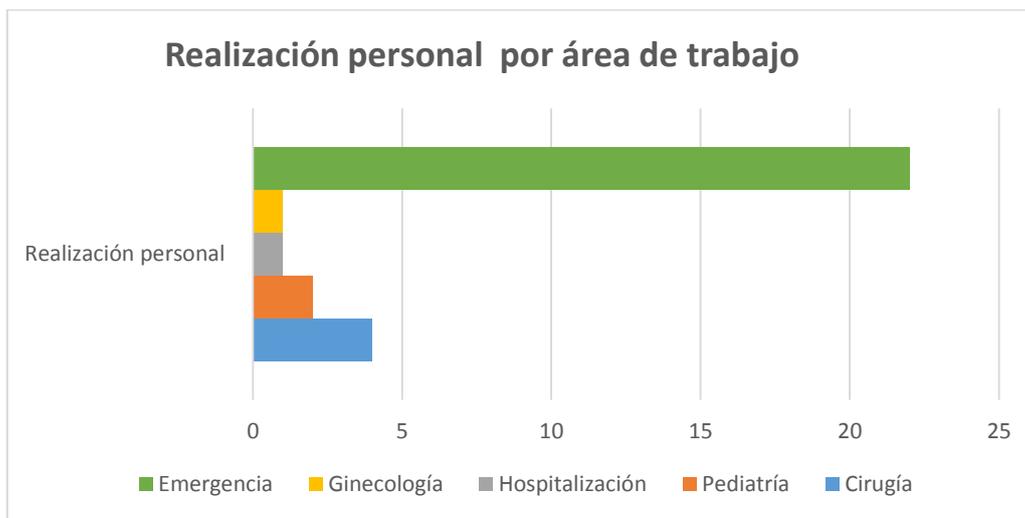


Figura 14. Realización personal por área de trabajo

Interpretación: La realización personal puede definirse como la percepción que se tiene para poder realizar determinados objetivos o metas, los cuales pueden verse perturbados por ideas de fracaso o sentimientos de baja autoestima. En este caso esta variable también presenta su mayor incidencia en el área de emergencia.

2.4. Conclusiones del capítulo

- El número de muestra utilizado fue de 42 profesionales de la salud que se desempeñan laboralmente en diversas áreas del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas.
- El 52.4% de la muestra pertenecen al género masculino, mientras que el 47.6% a mujeres.

- En cuanto al área donde se desempeñan el 72% lo hace en el área de emergencia, mientras que el 5% en cirugía y el 19% en hospitalización como áreas mayoritarias.
- En lo que respecta al ejercicio profesional el 38.1% está en el rango de 0 a 5 años.
- Las variables que mayor incidencia tuvieron en relación al cruce de información del cuestionario de Burnout fueron la de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, estos se ve reflejado en personal desempeñado en el área de emergencia.

3. CAPITULO III. PROPUESTA. PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DEL ÁREA DE SALUD

3.1. Antecedentes de la propuesta planteada

Este trabajo se desarrolló en el Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas, en donde se pudo establecer la influencia que tienen los factores sociodemográficos y del entorno laboral para que prevalezca el Síndrome de Burnout, la base estadística sobre la cual se ha creído conveniente plantear esta propuesta de obtuvo a través de instrumentos que corresponden a guías de observación, cuestionario de Burnout.

Las razones que motivaron a al autor a escoger el tema: “Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a Junio del año 2016”, se centran específicamente por el hecho de poder fundamentar de una manera teórica el desgaste laboral que presenta el personal de salud, y establecer los factores que influyen en el estrés laboral y las consecuencias que se presentan y cómo influye en el rendimiento, otra de las razones es poder proponer medidas preventivas que permitan disminuir el estrés laboral del equipo de salud. Las variables que mayor incidencia tuvieron en relación al cruce de información del

cuestionario de Burnout fueron la de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, estos se ven reflejados en el personal desempeñado en el área de emergencia. El número de muestra utilizado fue de 42 profesionales de la salud que se desempeñan laboralmente en diversas áreas del Hospital.

3.2. Justificación

Dentro del desempeño laboral el estrés es un fenómeno que se presenta cada vez con mayor frecuencia dentro de la sociedad, su mayor afectación radica en lo psicológico y en lo físico del profesional, lo que va a influir directamente en el clima organizacional. Dentro del desempeño del personal sanitario, el Síndrome de Burnout es uno de los riesgos más importantes conjuntamente con los de tipo químico y biológico. Dentro de diversos estudios realizados en personal de salud, el Síndrome de Burnout es frecuente, llegando inclusive muchas de las veces hasta ser crónico, por ello se hace necesario presentar una propuesta que conste de un programa sobre salud ocupacional que permita controlar las situaciones bajo las cuales se presenta el estrés laboral.

En vista de lo amplio que es la incidencia de este problema en profesionales sanitarios, se cree necesario la presentación de esta propuesta que haga hincapié en medidas preventivas que logren minimizar este mal de tiempo modernos. Este programa resultará útil ya que colaborará a mejorar la calidad de vida de quienes se desempeñan en el Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas, impulsando la salud física y mental, complementando con un entorno saludable, poniendo énfasis siempre en la prevención.

Hoy en día hay una elevada preocupación en lo que respecta al sector público sobre el estrés en el trabajo y como éste repercute en la salud. Por ello el interés se centra en que las instituciones tomen en cuenta los riesgos y el origen del estrés laboral tomando medidas preventivas y protectoras basadas en

lo complejo del problema. Es por ello que se presenta este trabajo como un aporte para promover la prevención, enfocándose siempre en los riesgos.

3.3. Objetivos

Objetivo General

- Diseñar una propuesta basada en un programa que incluya medidas preventivas aplicables al personal sanitario del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas.

Objetivos Específicos

- Crear conciencia en el personal sanitario acerca del beneficio que tiene la prevención del estrés laboral.
- Desarrollar habilidades y destrezas que permitan evitar o minimizar los efectos del estrés laboral.
- Permitir que exista un entorno laboral sano y saludable para los profesionales de la salud.
- Realizar promoción de la importancia de la salud mental y física.
- Minimizar los riesgos de desarrollar Síndrome de Burnout en el personal sanitario.

3.4. Factibilidad

Desarrollar un programa preventivo para enfrentar los riesgos del estrés laboral que sea parte de la solución a la problemática detectada, éste es factible desde el punto de vista administrativo, ya que se cuenta con el compromiso de las autoridades del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas, en donde el departamento de Talento Humano será el responsable, hasta que la institución posea un departamento dedicado a los asuntos de salud ocupacional, ya que es una necesidad inminente.

Desde el punto de vista técnico, el departamento de Talento Humano proporcionará a los profesionales especializados para que ellos sean las personas adecuadas de difundir esta propuesta que va a tener como objetivo mejorar el bienestar mental y físico de los profesionales de la salud.

En lo que respecta al aspecto económico, será facilitado por la institución, en vista de que será parte del presupuesto del segundo semestre del año 2016, ya que a los directivos le interesa la información estadística obtenida, así como los recursos humanos a través del respectivo departamento. En lo que tiene que ver con el punto de vista científico, son muchas las investigaciones que se han hecho sobre el tema, más sin embargo en la institución que es el contexto de este trabajo no se lo ha hecho anteriormente.

En cuanto al aspecto laboral, existe personal que ya se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout es necesario su atención prioritaria, con la única finalidad de preservar su salud, para que esto no se vea reflejado en su productividad y desempeño laboral con relación a la calidad de atención a los pacientes.

3.5. Información técnico científica

3.5.1. Proyecto de prevención del Síndrome de Burnout en profesionales del área de salud

En esta propuesta la base de intervención se basa en el individuo. Esto consiste en el desarrollo de una serie de acciones que van desde la asistencia, la capacitación, el adiestramiento y la formación, para de esta manera poder identificar y sobrellevar la problemática detectada y que de cierta manera influyen negativamente en su trabajo. Es muy común que este tipo de programas sea parte estructural de todos los planes internos de las instituciones de otros países desarrollados.

Los programas que se encuentran en estos países están destinados a la prevención del estrés, lo logran transmitiendo una serie de conocimientos a sus colaboradores promoviendo de esta manera que se reconozcan los estresores o puntos que desencadenan el estrés y como este se manifiesta en la salud de cada persona, esto se logrará a través de la práctica de habilidades y destrezas que se irán mejorando conforme se las practica favoreciendo las condiciones que minimicen los efectos negativos de la práctica laboral.

La finalidad de realizar esta transmisión de conocimientos sobre los estresores, como se presenta el proceso a través del cual se genera el estrés, los efectos que producen, todo ello es necesario para poder dar el primer paso para crear compromiso y sensibilizar a todos los trabajadores sobre la necesidad de afrontar este problema y dar el primer paso para afrontar este problema. El aprendizaje de las diversas habilidades va a favorecer la actitud en la que el individuo, en este caso el personal de salud afronta los problemas que cotidianamente se presentan, como percibe las situaciones, en fin, las respuestas emocionales que se originan en el individuo.

En diversas instituciones en el país se mantiene como política interna la constante asistencia a los colaboradores, en donde intervienen directamente profesionales en psicología, la prioridad de estos departamentos es poder brindar apoyo psicológico a los trabajadores, haciendo hincapié siempre en las acciones preventivas para de esta manera evitar cualquier problema de índole psicosocial. Este tipo de servicio es lo más aconsejable para manejar el estrés sin hacer en consecuencias mayores, la mayor ventaja de estos departamentos es que son de carácter interno, y por este hecho ya se obtiene ventaja en la especificación del origen de los problemas y personalizar de esta manera el tratamiento a seguir.

3.5.2. Estrés laboral: intervención

Para prevenir el estrés existen formas de intervención que se manejan sobre el conocimiento de los puntos que son el origen del problema y saber específicamente los aspectos en los que se ha de intervenir. En esta etapa pueden presentarse dificultades en uno o varios aspectos.

3.5.3. Cognición: Procesamiento defectuoso

Cualquier situación podría ser percibida de manera diferente por diferentes individuos. Por ejemplo, mientras para una persona una situación puede resultar amenazante para otra puede ser motivante, esto se puede dar porque ante un mismo escenario no todas las personas recogen la misma información porque la atención no es la misma siempre, al igual se percibe diferente lo relevante que pueda ser una situación o cómo afectaría en un futuro. Las diferencias en el nivel de percepción originan la elección de diversos tipos de respuestas para afrontar la situación.

Las estrategias que existen para modificar estas situaciones tienen como finalidad:

- Adaptar al trabajador con relación a qué o cuanta información recoge o cual debe recoger.
- Identificar rápidamente cualquier aspecto que pueda ser relevante y se pueda concentrar en otros aspectos.
- En la focalización que tiene el individuo sobre los datos útiles para poder resolver el problema y no centrarse únicamente en el propio estado emocional.
- Establecer de qué forma se modifican los esquemas en cuanto a lo que se percibe y lo que actúa, entre éstos se pueden indicar atención selectiva, o alguna interpretación que se polarice.
- Cómo valora el trabajador sus capacidades.

En fin, con esta propuesta se busca que cada individuo posea una mayor perspectiva y valore toda la información que se le entregue.

3.5.4. Falencia en la conducta de afrontar

En diversas situaciones el trabajador se ve sometido a un exceso laboral, desde esta óptica se podría decir que es un problema con un manejo un tanto complejo, para poder mitigar esto, a las instituciones se les recomienda ajusten sus demandas a los trabajadores, en la cual se va a tomar en cuenta su capacidad, lo que necesitan y las expectativas que tienen. Las conductas que presenta el individuo ante diversas situaciones son neutras, es decir no tiene forma de enfrentarla, los motivos por los cuales se da esto son variadas, entre estas están las siguientes:

- El trabajador percibe de una manera adecuada todo lo que el medio demanda, y a su vez sabe que conducta debe emitir, pero no es capaz de desarrollarla.
- El trabajador no se siente capaz de seleccionar la conducta adecuada en las situaciones que se le presentan.
- El trabajador tiene conductas adecuadas, pero se siente incapaz de emitir las en el momento que debería ser el adecuado ya sea por miedo o ansiedad lo cual terminan por inmovilizarlos.

3.5.5. Respuestas fisiológicas y emocionales

Al presentarse una situación con un nivel de estrés alto se presentan en el individuo una serie de reacciones fisiológicas y emocionales que no son adecuadas entre éstos se ven tensión emocional, física, fatiga, ansiedad, entre otros. Al darse estas reacciones se está frente al inicio del estrés, que no solo afecta en la situación compleja sino en todo ámbito de la vida. Se presenta notables distorsiones a nivel cognitivo y de comportamiento, la intervención que

se hará en este nivel tiene que ver con las respuestas que tenga el trabajador a nivel emocional.

3.5.6. Prevención de situaciones de estrés

Cuando se presenta el estrés la tensión puede activarse directamente de manera fisiológica, ésta es controlable desde sus inicios o a su vez modificando los efectos que diversas situaciones o conductas que se tiene sobre ella. Cuando se controla se activa directamente la respuesta en el organismo, y cuando se modifican los efectos a través de pensamientos se reducen los agentes que predisponen su aparición.

Para el manejo en estos aspectos existen diversas técnicas diseñadas para tal fin, pero que se enfocan básicamente dentro del nivel preventivo con la finalidad de fomentar un nivel de adaptabilidad del personal. Estas técnicas se clasifican en:

- **Generales:** Incrementan en las personas a través de recursos genéricos estrategias para enfrentar el estrés.
- **Cognitivas:** Con esta estrategia se pretende cambiar la forma en la que se manejan las situaciones de estrés entres estas como se evalúa el problema.
- **Fisiológicas:** Con estas estrategias se disminuyen las respuestas fisiológicas que presente el estrés.
- **Conductuales:** Esta estrategia cumple como finalidad establecer conductas que permitan mejorar la adaptación, para tener una herramienta para afrontar el problema del estrés.

Para que estas estrategias tengan el efecto deseado necesitan ser apoyadas a través de un profesional en psicología que guíe el proceso en cada situación de manera personalizada, garantizando así la correcta ejecución y administración de esta propuesta.

3.6. Metodología propuesta

Para poder ejecutar la propuesta se plantea aplicar una metodología operativa que está distribuida en fases, metas, actividades, recursos, tiempo y responsables, tal como lo refleja la tabla que a continuación se presenta:

Tabla 21

Metodología operativa propuesta

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable
<p>Fase de planificación</p>	<p>Hacer la presentación a los Directivos del Hospital en el periodo de una semana, para cumplir dos finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socializar primeramente los resultados obtenidos de la investigación. - Presentar la propuesta de intervención diseñada con base en la prevención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la colaboración del personal médico para resaltar la importancia de los resultados. - Diseñar material didáctico para graficar los componentes del programa. - Presentar el documento de respaldo 	<p>Material didáctico</p> <p>Personal de Talento Humano</p>	<p>El tiempo requerido es de un mes (abril/2017)</p>	<p>Autor de tesina</p>
	<p>Preparar 5 talleres que tengan la temática relacionada al Síndrome de Burnout y Estrés laboral a los profesionales del área de la salud.</p>	<p>Preparar las capacitaciones en tres grupos de trabajo con profesionales en Psicología para integrarse en relación a la temática.</p> <p>Preparar el material didáctico y el espacio físico donde se desarrollará los talleres.</p>	<p>Autoridades del Hospital y personal de Talento Humano</p> <p>Material Didáctico</p>	<p>5 meses (mayo/septiembre/2017)</p>	<p>Jefe de Talento Humano</p> <p>Profesionales de la salud</p> <p>Psicólogos</p>

Fase de ejecución	Los datos serán presentados al Director del Hospital en un mes.	El investigador expondrá la información.	Área de Talento Humano	Abril/2017	Autor de tesina
	Conjuntamente se entregará el documento por escrito a los directivos.	Desarrollar los talleres de activa participación acerca del estrés y el Síndrome de Burnout.	Área de Talento Humano	Abril/2017	Autor de tesina
	Hacer una exposición informativa sobre los efectos del Síndrome de Burnout y la necesidad de cambio en el individuo, esta exposición durara dos meses en su distribución a toda el área de salud.	Se trabajará con talleres de activa participación donde se podrán aclarar las dudas que deseen despejarse sobre la temática tratada.	Área de Talento Humano	Talleres (2)	Personal de talento humano.
	Aumentar el grado de información sobre lo que significa estresores laborales que se presentan en el desempeño laboral diario, se dictará en un mes.	Desarrollar talleres de participación activa, con la finalidad de promover pausas dentro de la jornada para ejercitar la prevención.		Mayo-junio/2017	Personal de talento humano (psicólogos)
	Establecer una promoción constante acerca de un ambiente laboral saludable. (2 meses	Desarrollar actividades de grupo conjuntamente con eventos recreativos.	Área de Talento Humano Material didáctico		Personal de talento

			<p>Área de Talento Humano</p> <p>Material Didáctico</p>	<p>Talleres (1)</p> <p>Julio/2017</p> <p>Talleres (2)</p> <p>Agosto- Septiembre /2017</p>	<p>humano (psicólogos)</p> <p>Personal de talento humano (psicólogos)</p>
Fase monitorización	<p>De presentarse incumplimientos de las actividades programadas se realizarán ajustes para completar todo el plan propuesto.</p>	<p>Constante seguimiento a cada una de las actividades establecidas.</p>	<p>Personal de talento humano</p> <p>Material didáctico</p>	<p>Octubre</p>	<p>Personal de talento humano.</p>
Fase de evaluación	<p>Establecer el impacto que tendrá la propuesta (1 semana)</p> <p>Evaluación sobre el Síndrome de Burnout (una semana)</p>	<p>Evaluaciones comprendidas sobre los temas dictados</p> <p>Aplicación del test de Maslach Burnout.</p>	<p>Personal de talento humano</p> <p>Material didáctico</p>	<p>Octubre</p>	<p>Personal de talento humano (psicólogos)</p>

3.7. Administración de la propuesta

La propuesta que cumple como finalidad la prevención y enfrentar adecuadamente el estrés laboral y Síndrome de Burnout se lo realizará con la colaboración de los directivos del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas, donde se encuentran comprometido todo el personal que se desempeña en el área de salud, talento humano, y un grupo de psicólogos preparados para tal fin, así se podrá ejecutar, socializar y evaluar las actividades planificadas en este trabajo.

3.8. Evaluación

Como se pudo apreciar en el Tabla descrito en la metodología, cada una de las actividades serán evaluadas, estas serán realizadas por los directivos del departamento de talento humano, de esta manera se establecerá la eficacia y aceptación en cada una de las actividades. Con esto lo que se busca es medir el impacto que va a tener la propuesta en el personal sanitario, cumpliendo así los objetivos planteados.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Los factores laborales influyen directamente en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas, entre éstas el mismo hecho de ser profesional en medicina, trabajar en el área quirúrgica, y tener dentro de su atención más de 20 pacientes al día.

El campo que abarca el Síndrome de Burnout como se ha visto es el campo profesional de la salud, teniendo como indicios de la misma el agotamiento emocional, y el grado de despersonalización avanza a tal punto de crear desvalorización en su realización profesional.

Este trabajo ha demostrado que es necesario desarrollar estrategias que permitan prevenir y afrontar este problema enfocándose en el estrés para así evitar que se desarrolle el Síndrome de Burnout en el personal del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas.

4.2. Recomendaciones

Compartir los resultados obtenidos con las autoridades del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas para que tengan conocimiento y conciencia sobre la influencia que esta patología genera en los profesionales que laboran en la institución.

Que el personal sanitario conozca los impactos que pueden generar en el desempeño profesional, desencadenando en consecuencia a nivel social, psicológico y físico, desencadenando consecuencias.

Crear estrategias para la prevención del agotamiento a nivel emocional, creando momentos de recreación durante los turnos, a fin de evitar la tan

común percepción que hay sobre el agotamiento, logrando que el personal rinda adecuadamente.

Desarrollar proyectos encaminados a crear programas preventivos del estrés laboral, creando entornos saludables de trabajo, para evitar que se presenten estresores que desencadenen en el Síndrome de Burnout.

Que basados en la estadística de este trabajo se gestione la creación el departamento de salud ocupacional del Hospital Luis Moscoso Zambrano de la ciudad de Piñas, para que sea ahí y con profesionales idóneos donde se desarrolle vigilancia permanente y un control a nivel epidemiológico de este y demás problemas que se presenten.

REFERENCIAS

- Abambari, C., Barros, I., Dután, M., García, D., Yumbra, L., & Narváez, M. (2014). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital "José Carrasco Arteaga". 2014. *Revista Médica HJCA*, 7(2).
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed., Vol. 1). Bogotá, Colombia : Pearson Educación.
- Castillo, Y., Orozco, J., & Alves, L. (2015). Síndrome e Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 47(2).
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, E., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29).
- Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2).
- García, C., Carreón, J., Hernández, J., & Morales, M. (2014). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria*, 24(1).
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de la Salud Pública*, 33(2).
- León, G. (2011). los profesionales de secundaria, como factores de riesgo en el síndrome de Burnout. *Revista Electrónica Educare*, XV(1).
- Miranda, V., Montalvo, G., Hernández, B., & Ocampo, M. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones

de salud. *Revista de Enfermería de Instituto Mexicano de Seguridad Social*, 2(24).

Muñoz, I. (2015). Estrés laboral: Revisión en el periódico "El Mundo". *Revista Española de Comunicación en Salud*, 1(7).

Salazar, A., Boissonnet, C., Galli, M., Cáceres, C., Alvarez, E., Boscaro, M., . . . Balog, E. (2012). Trabajar mejor para trabajar mejor. ¿Se discute la problemática profesional en el Congreso Argentino de Cardiología? ¿Se ocupa el médico de esta problemática? *Revista Argentina de Cardiología*, 80(1).

ANEXOS

ANEXO N. 1

Parte frontal del Hospital Luis Moscoso Zambrano



ANEXO N. 2
EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



ANEXO N. 3
EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

