



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS**

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA

**CARRERA DE CIENCIAS DE LA SEGURIDAD MENCIÓN AÉREA Y  
TERRESTRE**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN CIENCIAS DE LA SEGURIDAD  
MENCIÓN AÉREA Y TERRESTRE.**

**TEMA:** DETERMINAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT  
MEDIANTE EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT PARA  
DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C  
UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.

**AUTOR:** ZAMBRANO ENRÍQUEZ JHEOMARA MARLEY

**TUTOR:** Psic. JAMIL HEREDIA.

LATACUNGA

2017



**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA  
CARRERA DE CIENCIAS DE LA SEGURIDAD MENCIÓN AÉREA Y  
TERRESTRE**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, **“DETERMINAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.”** realizado por la señorita **ZAMBRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita **ZAMRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**, para que lo sustente públicamente.

Latacunga, enero del 2017.

-----

Psic. JAMIL HEREDIA

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA  
CARRERA DE CIENCIAS DE LA SEGURIDAD MENCIÓN AÉREA Y  
TERRESTRE**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ZAMBRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**, con cédula de identidad N. 050374224-9, declaro que este trabajo de titulación, **“DETERMINAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C BICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes , así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en la citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 08 de septiembre del 2016

-----  
**ZAMBRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**

C.C 050374224-9



**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA  
CARRERA DE CIENCIAS DE LA SEGURIDAD MENCIÓN AÉREA Y  
TERRESTRE**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **ZAMBRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas **ESPE** publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación, **“DETERMINAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Latacunga, 08 de septiembre del 2016

-----  
**ZAMBRANO ENRIQUEZ JHEOMARA MARLEY**

C.C 05074224-9

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y a mis padres, estar conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mis hermanos por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Y por último quiero dedicar a todas las personas que me rodean y que siempre están conmigo en las buenas y malas, por la gran calidad humana que me han demostrado apoyo y ayuda incondicional.

ZAMBRANO JHEOMARA

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Gustavo Zambrano y Rosa Enríquez por estar siempre a mi lado y sobre todo les agradezco infinitamente, por los valores inculcados, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos a seguir.

A mi universidad La Unidad de Gestión de Tecnologías de la Universidad de la Fuerzas Armadas – ESPE por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que me apasiona, de igual manera al Psic. Jamil Heredia por brindarme su ayuda incondicional en el proyecto, gracias también a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de mi formación.

ZAMBRANO JHEOMARA

## ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>TEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1. Objetivo General .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. SÍNDROME DE BURNOUT .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Factores que intervienen en el Síndrome de Burnout.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.3. Profesionales Vulnerables a padecer el Síndrome. ....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.4. Características, Causas y Consecuencias del Síndrome de Burnout.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.5. Enfermedades Psicológicas contribuyentes al Síndrome.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.6. Síntomas Organizacionales y Laborales de la enfermedad Psicológica. ....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.7. Enfermedades Físicas Contribuyentes al Síndrome de Burnout. ....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.7.1. Infecciosas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.7.2. No infecciosas.....</b>	<b>18</b>

2.7.1.3. Enfermedades contribuyentes al Síndrome de Burnout.....	20
2.1.8. Consecuencias.....	21
<b>2.2. AMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Características del Ambiente Laboral.....	22
2.2.3. Ventajas y Desventajas.....	23
<b>2.3. ESTRÉS.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4. ESTRESORES.....</b>	<b>25</b>
2.4.1. Estresores Sociales.....	25
2.4.1.1. Factores laborales. -.....	25
2.4.1.2. Factores físicos. -.....	25
2.4.1.3. Factores químicos. -.....	26
2.4.1.4. Factores familiares. -.....	26
2.4.1.5. Factores personales.....	28
a) Personalidad del individuo.....	28
2.4.2. Síntomas del Estrés.....	29
2.4.3. Fases del Estrés.....	29
<b>2.5. ESTRÉS LABORAL.....</b>	<b>29</b>
2.5.1. Tipos de Estrés Laboral.....	30
2.5.3. Factores Contribuyentes al Estrés Laboral.....	31
2.5.4. Consecuencias del Estrés Laboral en el Trabajador.....	32
2.5.4.1. Alteraciones digestivas.....	32
2.5.4.2. Alteraciones respiratorias.....	33
2.5.4.3. Alteraciones nerviosas.....	33
2.5.4.4. Alteraciones sexuales.....	34
2.5.4.5. Alteraciones musculares.....	34
2.5.4.6. Alteraciones psicológicas.....	35



<b>2.5.5. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado para la investigación.</b> .....	35
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>38</b>
<b>DESARROLLO DEL TEMA</b> .....	<b>38</b>
<b>3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL CENTRO DE SALUD LA MANA</b> .....	38
<b>3.1.1. Servicios que presta el Centro de Salud</b> .....	39
1) Consulta Externa: Con los siguientes programas. ....	39
<b>3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL</b> .....	40
<b>3.3. SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	41
<b>3.4. UBICACIÓN</b> .....	41
<b>3.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DISTRITO LA MANA</b> .....	42
<b>3.6. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DEL CENTRO DE SALUD</b> .....	42
<b>3.6.2. Estadística</b> .....	44
<b>3.6.3. Preparación</b> .....	45
<b>3.6.4. Vacunación</b> .....	45
<b>3.6.5. Odontología</b> . ....	46
<b>3.6.6. Laboratorio</b> .....	46
<b>3.6.7. Recolección de Muestras</b> . ....	48
<b>3.6.8. Farmacia</b> . ....	48
<b>3.6.9. Obstetricia</b> . ....	49
<b>3.6.10. Psicología</b> . ....	49
<b>3.6.11. Emergencia</b> . ....	50
<b>3.6.12. Hospitalización</b> . ....	50
<b>3.7. Desarrollo del Proyecto</b> .....	51
<b>3.7.1. Población</b> .....	51
<b>3.7.2. Resultados del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory por Áreas</b> ... 54	
<b>3.7.2.2. Casos afectados por el Síndrome de Burnout en el Centro de Salud</b> . ....	64

<b>3.8. PROPUESTA PARA MITIGAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI.....</b>	<b>71</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>92</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>92</b>
<b>4.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>92</b>
<b>4.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>94</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>101</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores <b>contribuyentes al</b> estrés laboral .....	32
Figura 2: Distribución Física del Centro de Salud .....	41
Figura 3: Organigrama Funcional .....	42
Figura 4: Consultorio 1 .....	43
Figura 5: Consultorio 2 .....	43
Figura 6: Consultorio 3 .....	43
Figura 7: Consultorio 4 .....	44
Figura 8: Consultorio 5 .....	44
Figura 9: Estadística .....	45
Figura 10: Preparación .....	45
Figura 11: Vacunación .....	46
Figura 12: Odontología .....	46
Figura 13: Laboratorio 1 .....	47
Figura 14: Laboratorio 2 .....	47
Figura 15: Recolección de Muestras .....	48
Figura 16: Farmacia .....	48
Figura 17: Obstetricia.....	49
Figura 18: Psicología .....	49
Figura 19: Emergencia .....	50
Figura 20.Hospitalización. ....	50
Figura 21: Número de casos afectados por el síndrome de Burnout.....	64
Figura 22: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Sexo. ....	65
Figura 23: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Edad. ....	66
Figura 24: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Estado Civil. ....	67
Figura 25: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Hijos.....	68
Figura 26: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Situación Laboral.....	69

Figura 27: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout  
por Años de Trabajo..... 70

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Nómina oficial del personal de Odontólogos.....	51
Cuadro 2: Nómina oficial del personal de Médicos Internos y Externos. ....	51
Cuadro 3: Nómina oficial del personal de Laboratoristas.....	52
Cuadro 4: Nómina oficial del de personal de Obstetras.....	52
Cuadro 5: Nómina oficial del personal de Aseo y Limpieza. ....	53
Cuadro 6: Nómina oficial del personal de Choferes. ....	53
Cuadro 7: Nómina oficial del personal de Psicólogos. ....	53
Cuadro 8: Nómina oficial del personal de Enfermeras. ....	53
Cuadro 9: Nómina oficial del personal de Secretarias.....	54
Cuadro 10: Área de Odontología. ....	54
Cuadro 11: Área de Medicina Interna y Externa. ....	55
Cuadro 12: Área de Laboratorio. ....	56
Cuadro 13: Área de Obstetricia.....	57
Cuadro 14: Resultados del Área Personal y Limpieza.....	58
Cuadro 15: Resultados del Área de Choferes. ....	59
Cuadro 16: Resultados del Área de Psicología. ....	59
Cuadro 17: Resultados del Área de Enfermería.....	60
Cuadro 18: Resultados del Área de Secretaría.....	61
Cuadro 19. Resultados Generales. ....	62
Cuadro 20: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Sexo.....	65
Cuadro 21. Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Edad.....	66

Cuadro 22: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Estado Civil.....	67
Cuadro 23: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Hijos. ....	68
Cuadro 24: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Situación Laboral. ....	69
Cuadro 25: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Años de Trabajo. ....	70

## RESUMEN

El presente trabajo fue desarrollado en el Centro de Salud Tipo “C” ubicado en el Cantón La Mana provincia de Cotopaxi, en las calles 19 de mayo y Medardo Ángel Silva, cuenta con áreas específicas para diferentes especialidades como Medicina Externa, Medicina Interna, Laboratorios, Emergencia, Obstetricia, Ecografías, Odontología, Psicología, Auxiliar de Enfermería (Centro de Vacunación), el objetivo fue determinar el Síndrome de Burnout mediante el cuestionario de Maslach Burnout (MBI) , se obtuvo como resultado que el Síndrome de Burnout presentó predominio en el área de Medicina Interna y Externa con el (34%), el área de Enfermería con el (31%), el Personal de Limpieza con el (11%), el área de Secretaría y Choferes con el (8%), el área de Odontología y Obstetricia con el (4%) el área de Psicología y Laboratorio no se encuentran afectados por el síndrome de burnout, con respecto al **SEXO** más afectado resultó ser **Femenino** con el (65 %) y el sexo **Masculino** con el (35%), entre la **EDAD** de los **(25 a 35 años)** con un (39%), entre los **(46 a 60 años)** con el (38%) y entre los **(36 a 45 años)** por lo tanto se promovieron medidas correctivas.

## PALABRAS CLAVES

- **BURNOUT**
- **DESPERSONALIZACIÓN**
- **CANSANCIO EMOCIONAL**
- **REALIZACIÓN PERSONAL**
- **ENFERMEDADES PSICOSOCIALES**

## ABSTRACT

This job was developed at the Health Center, Type “C”, located in La Maná canton, in Cotopaxi province. On May 19 and Angel Silva streets. This center has specific areas for different specialties such as: internal and external medicine, laboratories, emergency, obstetrics, ultrasound, dental care, psychology, nursing assistant (vaccination center). The objective was to determine the Burnout syndrome through Maslach Burnout questionnaire (MBI). As a result, it was found out that Burnout syndrome presented predominance in internal and external medicine with (34%), in nursing area (31%), cleaning personnel (11%), drivers and secretary area (8%), dental care and obstetrics area (4%), the psychology and laboratory area are not affected by Burnout syndrome. Regards to the most affected gender, it turned out to be female with (65%); and male gender (35%). And according to their ages: from 25 to 35 (39%), from 46 to 60 (38%), and from 36 to 45 (23 %), so, it promoted corrective measurements.

### KEYWORDS:

- BURNOUT
- DEPERSONALIZATION
- EMOTIONAL EXHAUSTED
- PERSONAL ACHIEVEMENT
- PSYCHOSOCIAL ILLNESS

-----  
Lic. Diego Granja P.

Jefe Secc. Dpto. Lenguas UGT



## **CAPÍTULO I**

### **TEMA**

“DETERMINAR LOS NIVELES DE SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI”.

#### **1.1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN**

Actualmente en la mayoría de ambientes de trabajo el ser humano experimenta exigencias que el mundo propone, creando competencias laborales para así obtener la excelencia en producción con los mejores resultados y logros, en el menor tiempo posible y con el uso de bajos recursos, la implementación de nuevas tecnologías de la comunicación, una empresa que no acepta retrasos en el cumplimiento de actividades, la deficiente formación y capacitación de sus colaboradores, ante estas circunstancias el trabajador conector de que existe competitividad laboral, la exigencia asistencial para satisfacer las demandas del usuario, el deseo de incrementar sus ingresos, y además de ser reconocido por sus logros, este trabajador se esfuerza al máximo sacrificando su salud, física y mental su tiempo personal e incluso a la familia, para alcanzar las metas propuestas. Realizando una indagación bibliográfica de diferentes proyectos se consiguió una información muy relevante al Síndrome de año 2012 en la ciudad de Guayaquil de la UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA cuyo tema es: IDENTIFICACIÓN DEL BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD Y FACTORES RELACIONADOS CON ESTE FENÓMENO EN EL PERSONAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS DEL HOSPITAL “LUIS VERNAZA” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, en donde se concluye lo siguiente:

La fuerte carga horaria de horas semanales, las pocas horas de sueño, sumadas a la edad y años de servicio, pueden ser determinantes de la presencia de altos niveles del síndrome pues a mayor edad suele presentarse una mayor despersonalización y un mayor cansancio emocional, el hecho de que los médicos tengan que enfrentar diariamente la posibilidad de muerte en los pacientes, viendo manifestaciones de la enfermedad, el deterioro y el dolor, son agentes que propician la aparición de síntoma del burnout.

Por lo cual se recomienda, que los profesionales fomenten sus relaciones interpersonales, ya que cuando se presenta una situación estresante, el apoyo social actúa dando soporte, permitiendo al sujeto percibir la situación estresante como menos dañina o amenazante; al disponer de los recursos aportados por su red (tanto emocionales, como instrumentales o de información) aumentará en el profesional la percepción de que posee capacidad para hacer frente a la situación, lo cual se verá reflejado en la auto-eficacia, y así ejercer el control sobre su ambiente, predecir experiencias negativas y evitarlas de manera eficiente, incrementando su bienestar mejorando así el estado anímico de ellos.

Otro trabajo de investigación es la de NÚÑEZ GÓMEZ, DIEGO ALONSO realizado en el año 2015 en la ciudad de Ambato con el tema: “EL RIESGO LABORAL QUE ENFRENTAN LAS ENFERMERAS INCIDE EN EL APARECIMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO” en lo cual se llegó a la conclusión:

Se puede afirmar que la presencia del síndrome de burnout constituye una verdadera amenaza no sólo para la salud del personal de Enfermería como elemento significativo, sino también para la atención que se le brinda a la población.

Además, a veces, constituye un verdadero obstáculo para lograr la excelencia en los servicios de salud, por lo que tanto estamos luchando en estos días, sin olvidar que existen elementos en la relación enfermero-paciente como:

La comunicación inadecuada en el personal, características personales del profesional, condiciones físicas y sociales en las que se realiza el trabajo, empleo

de avances científico-técnicos y proceso de formación profesional, que propician su aparición.

Se recomienda que se debe mejorar el ambiente de la entidad mediante estrategias para el mejoramiento de las relaciones, con dinámicas de socialización y trabajo en equipo de igual manera implementar un programa motivacional para la disminución de los factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Ambato a través de ejercicios de relajación mental y física.

Por lo expuesto es necesario Determinar los niveles de Síndrome de Burnout mediante el Cuestionario de Maslach Burnout para disminuir el Estrés Laboral en el Centro de Salud Tipo C ubicado en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi para evitar problemas de cansancio emocional y despersonalización.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Centro de Salud Tipo “C” del Cantón La Mana, ubicado en la Avenida 19 de mayo y Medardo Ángel Silva Institución de salud pública. De acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del Art. 326 de la Constitución del Ecuador del año 2008 “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

En el Centro de Salud Tipo C de La Mana, existe gran variedad de pacientes que exigen ser atendidos con demasiada prontitud, calidad y calidez en el menor tiempo posible por parte del personal que labora en la institución, sin tomar en cuenta que el trabajador debe realizar actividades administrativas que igualmente demandan celeridad y calidad de información, situaciones que conllevan a desarrollar una fatiga o cansancio, física y psicológica que técnicamente es conocido como Síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, lo cual afecta la salud, desempeño y por tal razón la relación que mantiene en su ambiente social y de trabajo, provocando una alteración perjudicial en el clima laboral de la organización, por la negatividad que presenta el profesional en su medio laboral, social y personal, las consecuencias que ha traído el problema son:

- Cansancio Mental

- Fatiga Nerviosa
- Ausentismo Laboral
- Estrés laboral
- Bajo rendimiento en el Trabajo
- Conflictos Familiares
- Discusiones con los compañeros de trabajo
- Mala atención a los Pacientes.

Si no se dieran una solución el Centro de Salud estaría propenso a sufrir un alto índice de insatisfacción laboral, problemas interpersonales, falencias, fallas médicas y producto de esto accidentes laborales y bajo rendimiento de atención por parte de los servidores hacia los pacientes que frecuentan el lugar.

Por esta razón es necesario “Determinar los niveles de Síndrome de Burnout mediante el Cuestionario de Maslach Burnout para disminuir el Estrés Laboral en el Centro de Salud Tipo C ubicado en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi”, ya que se daría solución a un problema existente en la institución y se mejoraría la atención hacia los pacientes de tal manera los médicos, enfermeras y personal de distintas áreas rendirían al 100% en sus horas de trabajo.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Dentro de los riesgos Psicosociales se encuentra el Síndrome de Burnout que está afectando a los trabajadores del Centro de Salud Tipo C del Cantón La Mana por lo que va ocasionando ausentismo laboral, cansancio, estrés, fatiga lo cual afecta a la baja producción y bajo rendimiento de trabajo.

Los aspectos positivos para determinar los niveles de síndrome de burnout mediante el Cuestionario de Malaca Burnout para disminuir el Estrés Laboral en el Centro de Salud Tipo Ubicado en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi son los siguientes:

- Disminuir el estrés laboral.
- Reducir la Fatiga nerviosa.
- Evitar accidentes de trabajo.
- Mejorar la atención con el paciente.

- Mejorar el rendimiento en sus horas de trabajo lo cual es de vital importancia dentro de medio laboral del Centro de Salud La Maná.

Los beneficiarios en este caso son los trabajadores del Centro de Salud Tipo “C” La Mana, pacientes que frecuentan el lugar, con el fin de reducir las posibles amenazas que están presentes en el ámbito laboral profesional.

El resultado obtenido de la investigación nos ayudará a diseñar e implementar programas de estilos de vida saludable en el ámbito laboral que contribuyan con el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los trabajadores de la salud, a prevenir factores de riesgo para el agotamiento emocional y el desarrollo del Síndrome de Burnout.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar los niveles de Síndrome de Burnout mediante el Cuestionario de Maslach Burnout para disminuir el Estrés Laboral en el Centro de Salud Tipo C ubicado en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Establecer información sobre niveles del Síndrome de Burnout.
2. Analizar el estrés laboral en el Centro de Salud Tipo C del Cantón La Mana.
3. Proponer alternativas de solución para mitigar el estrés laboral en el Centro de Salud La Mana.

## **1.5. ALCANCE**

El presente estudio del proyecto de investigación está enfocado a determinar los niveles del síndrome de Burnout, utilizando el cuestionario de Maslaw Burnout Inventory (MBI) para disminuir el estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tipo “C” de La Mana provincia de Cotopaxi, ya que en la actualidad la mayoría del personal de profesionales padece de estrés laboral, fatiga, cansancio emocional, de manera que afecta en la parte física, psicología y mental, por lo

tanto esto contribuye a un desgaste de energía y a no rendir al máximo durante su rutina de trabajo.

La ejecución del presente proyecto es para el personal de médicos profesionales, enfermeras, licencias laboratoristas, Odontólogos entre otros, que llevan a cabo sus actividades día a día, evitando que puedan llegar a tener inconvenientes ya que hoy en día el estrés suele ser muy notorio y puede “acumularse” en sus efectos hasta que llega a un límite establecido.

Con el presente proyecto, se a aportar soluciones prácticas a los problemas que suelen presentarse en el clima laboral de trabajo y se contribuye al desarrollo para obtener una mejor atención por parte del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo “C” del Cantón LA MANA.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la investigación realizada nos ayudará realizar una propuesta adecuada para mejoramiento continuo de nuevos estilos de vida en el ámbito laboral que el personal de salud que trabaja en las instalaciones contribuyan con el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los trabajadores prevenir factores de riesgo para el agotamiento emocional y el desarrollo del Síndrome de Burnout.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es el resultado de un proceso de desilusión, un fallo en la búsqueda de sentido para su vida, en trabajadores altamente motivados hacia su trabajo según (Pines, 1993).

##### 2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout

A mediados de la década de los 70, el psiquiatra Herbert Freuden-berger, empezó a realizar los primeros estudios acerca del burnout, quien observó; en una clínica de personas dependientes de sustancias tóxicas, en la que él trabajaba como voluntario, que las personas que atendían a los pacientes, al cabo de 1 a 3 años de estar trabajando, iban perdiendo energía, se desmotivaban e incluso llegaba a perder interés por el trabajo, presentando además, síntomas de ansiedad y depresión; estas personas tenían una carga horaria pesada, poca remuneración y una demanda exigente en cuanto al compromiso sobre los resultados que debían obtenerse en su labor de servicio, observando además que estas personas se volvían rígidas, insensibles, intolerantes, frías, indolentes e incluso groseras con los pacientes, agrediéndolos verbalmente al hacer culpables, a los atendidos, de las enfermedades que padecían.

En aquellos años, se aplicaba el término burnout para referirse no sólo a pacientes adictos a sustancias tóxicas de abuso, también en la jerga atlética, deportiva y artística y se aplicaba a aquellas personas que no lograban los resultados esperados a pesar de sus esfuerzos y, por último, también lo solían usar los abogados en California para referirse al proceso gradual de pérdida de energía e interés de un colega por un determinado caso.

En las primeras publicaciones sobre el burnout se hace hincapié a las diferencias individuales como causa del mismo antes que a la influencia de las condiciones de trabajo, sin embargo debe destacarse que el concepto de burnout fue evolucionando hasta llegar al que actualmente se conoce, su evolución conceptual se dio de la siguiente manera:

“Se define burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Maslach lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo que hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal, el burnout como el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales.”. (Carlin, Enrique, & Garces, 2010)

En los años 80, lo plantean como una pérdida progresiva de idealismo y energía debido a las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los profesionales y que se da en tres fases:

- Entusiasmo y elevada energía.
- Estancamiento y pérdida de entusiasmo para dar paso a un inicio de frustración, frustración propiamente dicha con aparición de problemas emocionales, físicos y conductuales, lo que ya se determina como el “Síndrome de burnout”
- Apatía.

El clima laboral, la presión asistencial originada por la falta de recursos humanos, las condiciones de trabajo que unidos todo esto a la situación que genera la ayuda a otros en materia de salud pueden provocar estrés e insatisfacción del entorno laboral, y pérdida del bienestar Psicológico del trabajador, esta relación de ayuda exige implicación en la atención a esa demanda en cuidados de salud, sin demostrar emociones ni sentimientos de impotencia o cansancio emocional. (Hochschild, 1993).

El rol profesional y social ha ido cambiando a lo largo del tiempo, pero la convivencia diaria con el dolor, la enfermedad y la muerte de nuestros semejantes, sin estar emocionalmente adiestrado para ello, puede pasar al profesional de la Medicina una factura afectiva que, a veces, trastocará su ejercicio profesional hasta el punto de hacerlo inviable.



De esta manera el Síndrome de Burnout fue evolucionando al transcurso de varios años debido a la gran demanda que existe en el esfuerzo físico, mental y psicológico.

Se han publicados varios estudios sobre el Síndrome de Burnout o agotamiento profesional el cual significa sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto; el mismo que ha sido estudiado en los profesionales de salud los cuales se encuentran afectados por el mismo hecho de prestar ayuda a los demás.

Este síndrome además es considerado como estrés crónico en el cual se describen tres grandes aspectos como lo señala “Este síndrome presenta, tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional. Suele afectar a personas con gran intervención social, profesionales de ayuda a los demás”. (Alvarez, 2005).

En otro estudio en donde las poblaciones estudiadas comprenden obreros fabriles, ejecutivos de empresas y personal paramédico investigando la prevalencia de Síndrome de Burnout en donde se concluye que hay más susceptibilidad de padecer este síndrome el personal de salud tomando como referencia el estudio de (Rodriguez, 2006).

### **2.1.2. Factores que intervienen en el Síndrome de Burnout.**

Existen factores que llevan a padecer el Síndrome de Burnout “el contacto estrecho con los pacientes y la sobrecarga de trabajo son las principales causas de este síndrome.”

Es necesario mencionar los factores psicosociales laborales y se refieren a aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas; sus efectos son más intangibles e inespecíficos y se manifiestan mediante diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos como lo señala (Arenas, 2016)“.

En estudios realizados en médicos, señala entre los factores contribuyentes a un mayor grado de estrés: la sobrecarga de trabajo, el ambiente físico degradado, el exceso de responsabilidad, la falta de incentivos, las evaluaciones” entre otros factores conlleva a mayor desgaste profesional en el personal de profesionales que

laboran como médicos. La carga de trabajo es un factor de riesgo que demanda tanto esfuerzo físico, mental y psicológico lo que puede conllevar a un desgaste emocional traducido en el Síndrome de Burnout.

### **2.1.3. Profesionales Vulnerables a padecer el Síndrome.**

El burnout es un síndrome que se presenta en profesionales cuyo objetivo de trabajo son otras personas y se centra primordialmente en:

- Agotamiento o cansancio emocional
- Despersonalización
- Baja realización personal

Existen varios profesionales que se encuentran propensos a padecer el Síndrome son los siguientes:

- Abogados
- Administradores y auxiliares administrativos
- Auxiliares de clínica
- Cirujanos dentistas olp
- Cuidadores de pacientes gástricos
- Cuidadores de pacientes en fases de enfermedades terminales
- Directivos
- Deportistas
- Docentes
- Maestros
- Médicos de Atención especializada
- Médicos de Atención primaria especial
- Médicos que atienden urgencias Monitores de educación especial Profesional de enfermería.
- Profesional de salud mental
- Psicólogos
- Trabajadores de centros ocupacionales
- Vigilantes de Instituciones penitenciarias Voluntarios.

Para el presente trabajo de investigación, se investigará a los profesionales más vulnerables a este síndrome como son: Los Médicos internos y externos, Enfermeras, Personal de limpieza, Secretarias, Laboratoristas, Obstétricas, Choferes, Psicólogos, Odontólogos.

#### **2.1.4. Características, Causas y Consecuencias del Síndrome de Burnout.**

Las características del burnout se dan como un proceso progresivo y pueden conceptuarse en:

- **Características emocionales:** depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes, supresión de sentimientos.
- **Características cognitivas:** pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto concepto, desorientación cognitiva, pérdida de creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.
- **Características conductuales:** evitación de responsabilidades, absentismo, conductas adaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas
- **Características sociales:** evitación de contactos, conflictos. interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos, evitación profesional.

Las causas de burnout son las situaciones estresantes a las que están sometidas los trabajadores en sus ambientes laborales, debido a las exigencias y condiciones a las que se encuentran sometidas al prestar sus servicios a otras personas, sobretodo, cuando los motivos que desencadenan la aparición de este síntoma son dadas de manera intensa y duradera, ya que el síndrome es el resultado de un proceso continuo que se va manifestando poco a poco, hasta producir en la personas los sentimientos característicos del síndrome (Jimenez, Gonsalez, & Garrosa, 2001).

Las causas para que se presente este síntoma, pueden ser:

- La variable organizacional e institucional
- La variable interpersonal, (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social)
- La variable individual (edad, sexo, experiencia, personalidad).

Las consecuencias del burnout se dan tanto en las personas como en instituciones:

**a) En las personas son una serie de efectos como son:**

- Convertir al trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía, es decir que afecta negativamente su resistencia.
- El trabajador se vuelve incapaz de atender a las experiencias de quienes solicitan sus servicios pues, le resultan abrumadoras, es lo que se denomina una respuesta silenciosa.
- Inicialmente los individuos se adaptan, pero se terminan agobiando y agotando, experimentando sentimientos de frustración y sensación de fracaso, produciéndose una relación entre la gravedad, sintomatología y responsabilidad de las tareas que deben realizarse.
- El trabajador siente que se le demanda demasiado esfuerzo y se siente usado y agotado por la excesiva energía que se demanda de él.
- El trabajador experimenta frustración al no obtener los resultados que esperaba.
- El trabajador va perdiendo su idealismo y entusiasmo, debido a sus condiciones de trabajo.
- El trabajador se siente sumamente agotado por tratar de cubrir toda la exigencia que se tienen en su trabajo.

**b) En las empresas:**

- Se deteriora la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja).
- Disminuye la capacidad de trabajo.
- Disminuye el compromiso.
- Desciende la eficacia y el rendimiento.
- Aumenta el absentismo y la desmotivación.
- Aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Disminuye la calidad de los servicios que se prestan a los clientes
- Surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo.
- Aumentan las quejas de usuarios o clientes.

### 2.1.5. Enfermedades Psicológicas contribuyentes al Síndrome.

La enfermedad psicológica es una alteración de tipo emocional, cognitivo o comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje en sí son desordenes o trastornos.

La manera de pensar y de sentir de la persona afectada al igual que su estado de ánimo y su habilidad de relacionarse (identificarse) con otros.

Frecuentemente disminuyen la capacidad de una persona para afrontar las exigencias normales de la vida diaria, estas enfermedades pueden afectar a personas de cualquier edad, raza, religión o situación económica, se manifiestan en trastornos del razonamiento, del comportamiento, de la facultad de reconocer la realidad y de adaptarse a las condiciones de la vida. (Profesor en Linea, 2015).

Enfermedades y síntomas más importantes contribuyentes al síndrome de burnout podemos encontrar las siguientes:

- **Frustración.** - La frustración es una respuesta emocional que aparece como fruto de un conflicto psicológico ante un hecho no gestionado, el impacto de la frustración sobre una persona varía de acuerdo a su personalidad y a diversas variables que son difíciles de controlar. (Terron, 2012).

En otras ocasiones, la frustración es causada por factores existentes dentro de nosotros que impiden la satisfacción de ciertos motivos, debido a que muchas veces la frustración se debe a las metas poco realistas, lo cual hace que sea muy difícil alcanzarlas.

Finalmente, la frustración puede venir de la mano de otras personas, esto se puede observar cuando tenemos la seguridad de que estamos desarrollándonos bien en una actividad o que hemos triunfado en el desempeño de esta, pero otra persona nos dice que no hemos hecho bien nuestro trabajo, o que hemos fracasado en nuestro desempeño, esto hará experimentar una sensación de frustración de gran intensidad, y por ende, también será la forma en que la persona desarrolle un mecanismo de defensa según. (Car12). Existen varios tipos de frustración como son:

- **La frustración por barrera:** la persona se frustra cuando existe un obstáculo que impide alcanzar su objetivo.
- **La frustración por incompatibilidad de dos objetivos positivos:** la frustración aparece cuando existe la posibilidad de alcanzar dos objetivos, pero estos son incompatibles entre sí.
- **La frustración por conflicto evitación-evitación:** se produce por una huida de dos situaciones negativas.
- **La frustración por conflicto aproximación-aproximación:** aparece cuando una persona se muestra indecisa ante una situación que provoca resultados positivos y negativos en igual medida.
- **Irritabilidad Nerviosa.-** La irritabilidad nerviosa se origina por odio, celos, envidia, sospecha, venganza, pesimismo, depresión, fracaso, angustias, ansiedad y la pobreza económica que una de las epidemias en el mundo esto genera ira que es una emoción humana, una emoción de irritación y rabia causado por la indignación de sentirse vulnerados por vuestros derechos, se produce por la frustración, enojo y por no poder alcanzar ningún objetivo de la necesidad de no alcanzas las diferentes causas posibles que son las situaciones que somos heridos o engañados, la irritabilidad nerviosa ira o rabia es una emoción que expresa con sentimiento o furia los efectos físicos de la ira, incluyen el momento del ritmo cardíaco, la presión sanguínea, los niveles de adrenalina algunos ven con ira la parte de la respuesta cerebral de atacar o de huir de una amenaza o daño percibido de la ira y se vuelve el sentimiento constate de una emoción. (Rosero & Coral, 2014).
- **Ansiedad.** - Es acción negativa de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, Comparte con la impresión interior del temor de indefensión, la zozobra esto se produce por el miedo y la angustia que se produce en un ambiente de trabajo, el incorrecto, indefinido que a diferencia del miedo tiene una referencia explícita. miedo es un temor con objeto mientras que, la ansiedad es un temor impreciso carente de objeto exterior. (Rojas, 2013) .
- **Baja auto estima.** - La autoestima es la percepción que tenemos de cada uno de nosotros y, abarca todos los aspectos de la vida, desde el físico hasta el interior, trata de la valoración que hacemos de nosotros mismos que no

siempre se ajusta a la realidad y esa valoración se forma a lo largo de toda la vida y bajo la influencia de los demás. La Baja autoestima es cuando entramos en el terreno de la seguridad y la confianza en uno mismo, atraído por las influencias del exterior. Pero si hay algo que determina el estado de salud de nuestra autoestima es la infancia. El refuerzo positivo o negativo con el que nos hayamos contado desde los primeros pasos de nuestra vida va a ser fundamental para nuestra seguridad emocional en el futuro.

Existen diferentes tipos de autoestima como son:

- **Autoestima alta.** También llamada autoestima positiva, es el nivel deseable para que una persona logre sentirse satisfecha en la vida, sea consciente de su valía y de sus capacidades y pueda enfrentarse a los inconvenientes de forma resolutiva.
- **Autoestima media.** Esta autoestima media o relativa supone cierta inestabilidad en la percepción de una misma, si bien en algunos momentos la persona con autoestima media se siente capaz y valiosa, esa percepción puede cambiar al lado opuesto, a sentirse totalmente inútil debido a factores variados, pero especialmente a la opinión de los demás.
- **Autoestima baja.** Ineptitud, incapacidad, inseguridad y fracaso son los términos que acompañan a una persona con autoestima baja, se trata de un estado de autoestima que debemos evitar en nuestro camino hacia la felicidad.
- **Melancolía.** - La melancolía es un sentimiento caracterizado por un estado de profunda tristeza, que se manifiesta en los individuos como desánimo, abatimiento y apatía ante las cosas y ante la vida, en este sentido, supone una tendencia hacia los pensamientos tristes y pesimistas, una permanente sensación de minusvalía y una fijación constante en las carencias propias, así como la pérdida del interés por los asuntos afectivos. La melancolía nace por diversos motivos: porque no estamos contentos con nosotros mismos, porque nos sentimos insatisfechos en la vida, porque creemos que necesitamos cosas que no podremos obtener. (Ciencia y Salud, 2010).

Lo que antiguamente se conocía como **melancolía**, hoy en día es denominado **depresión**. En este sentido, se caracteriza por un estado de aguda

tristeza, un profundo sentimiento de pesimismo y un gran desánimo y pérdida del interés por la vida en general. (Freud, 2012).

Freud dice que la melancolía se instalaba de manera permanente en un individuo, se transformaba en una patología, pues impedía el normal desarrollo de sus actividades cotidianas, dificultando su vida a nivel social, laboral y productivo.

- **Depresión.** - Es un problema emocional muy grave en el cual el individuo no deja de sentirse triste y vacío, y constantemente se siente sin ayuda o esperanza.

Las personas deprimidas usualmente sufren de ansiedad e irritabilidad, una falta de motivación, y una pérdida de placer en las cosas que antes les gustaba hacer.

También tienen problemas con el apetito, el sueño, y sufren de dolores. Muchas personas deprimidas tienen pensamientos suicidas y terminan por quitarse la vida. (Medicos Ecuador, 2015). Los Síntomas más comunes de la depresión son:

- Disminución acusada del interés o de la capacidad para el placer en todas o casi todas las actividades.
- Pérdida importante de peso sin hacer régimen o aumento de peso.
- Insomnio o hipersomnia.
- Agitación o enlentecimiento psicomotores.
- Fatiga o pérdida de energía casi cada día.
- Sentimientos de inutilidad o de culpa excesiva o inapropiada.
- Disminución de la capacidad para pensar o concentrarse, o indecisión.

- **Aburrimiento.** - Es considerado como una incomodidad trivial y pasajera, que puede ser aliviada por un cambio simple de las circunstancias, pero según los investigadores también puede ser un factor de estrés crónico que puede producir consecuencias significativas en la salud y el bienestar de la persona.

A nivel conductual el aburrimiento ha sido vinculado con problemas de control de los impulsos: comer en exceso, abuso de alcohol y drogas y problemas con el juego como una incomodidad trivial y pasajera, que puede ser aliviada por



un cambio simple de las circunstancias, pero según los investigadores también puede ser un factor de estrés crónico que puede producir consecuencias significativas en la salud y el bienestar de la persona.

Aunque parece claro que el aburrimiento es un problema serio, como término no ha sido definido claramente por la comunidad científica y ha sido pobremente entendido específicamente estamos aburridos cuando:

- Tenemos dificultad para prestar atención a la información interior (ejemplo: pensamientos o emociones) o información exterior (ejemplo: estímulos ambientales) requeridos para participar satisfactoriamente en una actividad.
- Estamos conscientes del hecho de que estamos teniendo dificultad para prestar atención.
- Los investigadores están confiados de que integrar los campos separados de las neurociencias cognitivas, psicología social y la psicología clínica producirá un mejor entendimiento del aburrimiento y la atención.

#### **2.1.6. Síntomas Organizacionales y Laborales de la enfermedad Psicológica.**

- El trabajador optará por violar las normas de la organización con tal de realizar las cosas con la mayor rapidez posible para ocupar su tiempo en cosas que no se refieren al trabajo.
- Retrasos en la entrega de Tareas, el trabajador por motivo de despreocupación, distracción, aburrimiento, olvido, falta de interés no entregará a tiempo adecuado sus tareas.
- El trabajador durante su jornada de trabajo se tomara descansos alargados debido al cansancio, preocupaciones familiares, estrés, falta de realización en el lugar de trabajo.
- Excesivo ausentismo en sus horas de trabajo debido a diferentes factores de vida.
- Falta de Comunicación entre sus compañeros por distintas diferencias de puestos labores u conflictos externos del trabajo.
- Disminución en el rendimiento de su trabajo, el trabajador rinde un 50% a consecuencia de diferentes situaciones es preferible tratar a tiempo cualquier tipo de preocupación.

- Falta de compromiso laboral en su trabajo.
- Pobre atención y concentración en su empleo.

### **2.1.7. Enfermedades Físicas Contribuyentes al Síndrome de Burnout.**

Una enfermedad física es producida por una lesión, una infección o un proceso degenerativo del organismo. Suelen tener causas y síntomas que se puede facilitar su tratamiento y su prevención. (Ciencias Naturales, 2009), se clasifican en dos:

#### **2.1.7.1. Infecciosas**

Las enfermedades infecciosas son causadas por microorganismos patógenos como las bacterias, los virus, los parásitos o los hongos.

Estas enfermedades pueden transmitirse, directa o indirectamente, de una persona a otra. Las zoonosis son enfermedades infecciosas en los animales que pueden ser transmitidas al hombre.

#### **2.7.1.2. No infecciosas.**

Las enfermedades no infecciosas son todas aquellas que no están causadas por microorganismos patógenos. Las causas son muy diversas debidas a otras causas se produce cuando existen alteraciones en la estructura de un órgano como son:

- **Enfermedades Cardiovasculares.** - Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son un grupo de desórdenes del corazón y de los vasos sanguíneos.
- **La cardiopatía coronaria:** enfermedad de los vasos sanguíneos que irrigan el músculo cardíaco.
- **Las enfermedades cerebrovasculares:** enfermedades de los vasos sanguíneos que irrigan el cerebro.
- **Las artropatías periféricas:** enfermedades de los vasos sanguíneos que irrigan los miembros superiores e inferiores.
- **La cardiopatía reumática:** lesiones del músculo cardíaco y de las válvulas cardíacas debidas a la fiebre reumática, una enfermedad causada por bacterias denominadas estreptococos. (Organizacion Mundial de la Salud, Enfermedades Cardiovasculares, 2010).

- **Asma.** - El asma es una enfermedad crónica que se caracteriza por ataques recurrentes de disnea y sibilancias, que varían en severidad y frecuencia de una persona a otra. Los síntomas pueden sobrevenir varias veces al día o a la semana, y en algunas personas se agravan durante la actividad física o por la noche.
- **Bronquitis.** - La bronquitis es una enfermedad en la que los bronquios se inflaman. Los bronquios son los conductos o tubos que llevan el aire a los pulmones.  
Las personas con bronquitis a menudo tienen tos con producción de mucosidad, la mucosidad es una sustancia pegajosa producida por la capa interna de los bronquios.  
La bronquitis también puede causar sibilancias (silbidos o chillidos al respirar), dolor o molestias en el pecho, fiebre leve y sensación de falta de aliento.
- **Insuficiencia Renal.** - es la incapacidad de los riñones para fabricar orina o fabricarla de baja calidad ("como agua"), ya que en ella no se ha eliminado la cantidad suficiente de residuos tóxicos. Aunque algunos pacientes siguen orinando, la mayoría no pueden hacerlo. No obstante, lo importante no es la cantidad, sino la composición o calidad de la orina.
- **Artritis.** - es la consecuencia de una inflamación. La membrana sinovial, una de las que recubre cada articulación, se inflama provocando las primeras molestias. Posteriormente el tejido de la membrana crece anormalmente y termina atacando al hueso y cartílago colindante, provocando lesiones y dolor.
- **Artrosis.** - tiene un componente degenerativo. Es la consecuencia del desgaste del cartílago que envuelve la cabeza de los huesos de cada articulación y que evita que rocen entre ellos. Al ocurrir esto los huesos implicados rozan, la articulación ya no flexiona con la misma facilidad y el propio rozamiento genera deformaciones en los huesos que dificultan aún más el movimiento y además provocan dolor.
- **Osteoporosis.** - La osteoporosis es una enfermedad esquelética que produce una resistencia ósea que predispone a un aumento de riesgo de fracturas. El hueso se vuelve más poroso, con más aire en su interior, aumentando el

número y el tamaño de las cavidades o celdillas que existen en su interior. De esta manera los huesos se hacen más frágiles, resisten peor los golpes y se rompen con mayor facilidad.

- **Cáncer.** - es una de las enfermedades con mayor tasa de mortalidad que se produce cuando algunas células por causas no suficientemente aclaradas, sufren una transformación que las induce a dividirse de manera rápida y descontrolada como consecuencia se forman bultos llamados Tumores que invaden los tejidos cercanos causando su destrucción.
- **Enfermedades Traumáticas.** - son originadas por accidentes domésticos, laborales, de tráfico y deportivo, un traumatismo es un cambio anormal en la morfología o estructura de una parte del cuerpo producida por un daño externo.
- **Enfermedades Endócrinas y Metabólicas.** - son provocadas por una mala alimentación en la que faltan algunos nutrientes como hierros, vitaminas y yodo esto puede generar enfermedades como: Diabetes, Colesterol, Obesidad.

#### **2.7.1.3. Enfermedades contribuyentes al Síndrome de Burnout.**

- **Cefaleas.** - Las cefaleas son caracterizadas por dolores de cabeza recurrentes son uno de los trastornos más comunes del sistema nervioso. Son trastornos primarios dolorosos e incapacitantes como migraña, la cefalea tensional y la cefalea en brotes, la cefalea es una de las causas principales de consulta médica, en un estudio, una tercera parte de las consultas neurológicas fueron motivadas por este síntoma. (Organización Mundial de la Salud, Cefalea, 2014).
- **La carga económica y social de las cefaleas.** - Las cefaleas son un motivo de inquietud para la salud pública habida cuenta de la discapacidad que las acompaña y de los costos económicos para la sociedad. Como ocasionan más problemas en los años productivos (desde finales de la adolescencia hasta los cincuenta), se calcula que los costos económicos para la sociedad, relacionados principalmente con las horas de trabajo que se pierden y la mengua de la productividad son enormes.
- **Fatiga.** - Es una reducción de la capacidad o potencia fisiológica de un tejido u órgano en un momento dado es un estado físico de alteración de la

homeostasis debida al trabajo que provoca una disminución de la capacidad productiva y de la eficiencia y que se manifiesta por cansancio, disminución de la motivación y somnolencia. Se describen **dos** tipos de fatiga. (Kroemer & Grandjean, 2000).

### **1. La fatiga física.**

Son aquellos cambios subjetivos y objetivos que ocurren en algunas áreas del cuerpo y que son el resultado de esfuerzos o ejercicios sostenidos o repetidos. En la fatiga física ocurre una acumulación de metabolitos y depleción de substratos originados por ejercicios forzados que reducen el flujo sanguíneo de los tejidos que están trabajando, también se observan cambios biomecánicos que incluyen elongación de tejido conectivo (tendones y ligamentos) y compresión de cápsulas articulares, piel y nervios.

### **2. La Fatiga mental.**

Son alteraciones temporales con pérdida de disminución y de la eficiencia funcional mental provocada por la resistencia del organismo a la repetición inmediata, se caracteriza por presentar lo siguiente:

- **Dolores musculares.** - Los dolores musculares son comunes y pueden comprometer más de un músculo, el dolor muscular también puede involucrar ligamentos, tendones y fascia, los tejidos blandos que conectan los músculos, huesos y órganos. (Medical Center , 2013).
- **Molestias gastrointestinales.** - Son todas aquellas patologías que afectan a los órganos que conforman el sistema digestivo este tipo de patología a afectado en la mayoría de las personas debido a que tienen problemas digestivos por la mala alimentación.
- **Problemas de sueño.** - La falta de sueño es un problema psicológico por falta de tranquilidad y se da en diferentes situaciones como la mala alimentación, conflictos familiares, enfermedades, preocupaciones, falta de empleo, alcohol, drogas, etc.

#### **2.1.8. Consecuencias.**

Las consecuencias pueden ser muy graves especialmente en los médicos ya que ellos realizan trabajos de doble turno, cirugías, consultas externas a los

pacientes por lo tanto eso requiere de gran responsabilidad para ellos y si son afectados por alguna enfermedad contribuyente al síndrome de burnout pueden llegar a realizar una mala práctica médica lo cual podrá tener varios problemas como profesional en su ámbito laboral.

## **2.2. AMBIENTE LABORAL.**

El ambiente laboral que rodea al trabajador depende de la estabilidad y rendimiento en la empresa si el ambiente es defectuoso esto hará que el trabajador posea estrés y esto conlleve a padecer de síndrome de burnout. El ambiente laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano en donde la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad, de aquella manera, mientras que un buen ambiente se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento. La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. (Organización Mundial de la Salud).

### **2.2.1. Características del Ambiente Laboral.**

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el ambiente de una empresa.
- Problemas con la organización como rotación y ausentismo, puede ser una alarma que en la empresa no existe un buen ambiente laboral.
- El ambiente empresarial ejerce gran influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

### **2.2.2. Variables Influyentes en el Ambiente Laboral.**

- **Motivación.** - La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, este término está relacionado con el de voluntad y el del interés.

Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable, la motivación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

- **Recompensas.** - Las recompensas en el lugar de trabajo son primordiales debido a que ayudan a motivarles a los trabajadores a rendir al máximo ya que el empleador se esfuerza al 100% en sus labores para cumplir su propósito.
- **La Comunicación.** - La comunicación en el ambiente laboral es de vital importancia para desarrollarse como un buen profesional en su ámbito laboral, la comunicación entre el personal se puede lograr un buen liderazgo y así se pueden escalar varios escalones para llegar a lo más alto.
- **Conflicto.** - Los conflictos en un entorno laboral no ayudan a rendir al 100% al empleador debido a que no contribuyen con el compañerismo habitual para llegar al éxito.

**Liderazgo.-** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos, también se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institución

### 2.2.3. Ventajas y Desventajas.

- **Ventajas.**
  1. A través de un buen diagnóstico del ambiente laboral que existe en la empresa se puede encontrar rápidamente problemas en el ámbito laboral y de esta manera poder solucionarlos y mejorar el rendimiento y productividad.
  2. Realizar un buen diagnóstico dentro de la organización estimula el trabajo en equipo y un buen liderazgo lo cual contribuye a rendir al máximo en sus horas de trabajo dentro de la empresa.

- **Desventajas**

1. Un mal ambiente laboral puede llegar a generar grandes conflictos entre los trabajadores por lo cual no mejorara la productividad dentro de la organización.
2. Los trabajadores pueden ser manipulados y sentirse incapaces de realizar bien su trabajo.

### 2.3. ESTRÉS

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, que afecta a los trabajadores con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece en su entorno laboral.

Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés. (Comin Anadon, Fuente Albarran, & Gracia Galve).

El Estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción", también es considerado como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal".

El Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)".

El estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- **Como estímulo:** El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- **Como reacción o respuesta:** El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.



- **Como interacción:** El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

## 2.4. ESTRESORES

Se Denomina estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado.

- Si la respuesta del individuo ante este estímulo es negativa y le produce angustia, malestar, decaimiento, desgaste, tristeza, decimos que padece: **DISTRÉS** o estrés **NEGATIVO**.
- Si por el contrario la respuesta es positiva y produce bienestar, alegría, se le denominará: **EUSTRÉS** o estrés **POSITIVO**.

### 2.4.1. Estresores Sociales

Los estresores sociales son los siguientes se relacionan con diferentes factores.

**2.4.1.1. Factores laborales.** - son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias, los factores de riesgo deben ser minimizados o eliminados con prevención y protección del estudio de factores de riesgo se encargan la higiene, la Medicina del trabajo, la Ergonomía y la Psicología que actúan como un conjunto multidisciplinario para así poder llegar al objetivo de mantener la salud para los trabajadores, además de leyes que permitan el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa quien lo contrata.

**2.4.1.2. Factores físicos.** - es todo el ambiente que nos rodea en nuestro ambiente de trabajo se clasifican en:

- **Iluminación.** - Tanto el exceso como el defecto dificulta la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

- **Ruido.** - Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos.

El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

- **Temperatura.** - Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo.

La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los trabajadores de hornos.

La baja temperatura produce una limitación importante en la tarea manual, por ejemplo trabajos en la intemperie, tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

**2.4.1.3. Factores químicos.** - Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes en las personas, debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dada el peligro potencial al que están expuestos.

**2.4.1.4. Factores familiares.** - Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

#### a) **Relaciones conyugales**

Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes, cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes:

- Distintos horarios laborales.
- Tareas domésticas.

- Cuidado de los hijos.
- Administración de la economía doméstica.

#### **b) Relaciones con los hijos**

Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfríe» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

#### **c) Educación de los hijos**

Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.

#### **d) Convivencia con los ancianos**

Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

#### **e) Cuidado de familiares enfermos**

El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, la asistencia y cuidado del enfermo, dejando en un segundo plano a «su familia, lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermando el cuidador.

#### **f) Convivencia con personas paradas**

En muchas familias existen personas que han perdido su empleo. El convivir con estas puede llegar a ser insoportable ya que la problemática que conlleva el paro «flota» en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, ya que este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendrían que ser de ocio.

### 2.4.1.5. Factores personales

#### a) Personalidad del individuo

En la personalidad del individuo existen dos formas de comportamiento llamadas “patrones de conducta específicos.”

#### **EXISTEN DOS TIPOS DE CONDUCTAS: A Y B.**

**1.- El patrón de la conducta TIPO A.-** Se presenta en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes.

Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante. No les gusta delegar responsabilidades y sienten gran preocupación por la puntualidad. Siempre quieren ser protagonistas.

Son candidatos de padecer problemas cardiovasculares en una proporción seis veces mayores que en otras personas.

**2.- El patrón de conducta TIPO B.-** Se presenta en personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre.

**b) Cicloide o cíclica.** - se presenta en individuos que tienen grandes oscilaciones entre la exaltación y la depresión. Pasan de la alegría a la tristeza, de la actividad a la fatiga o del cariño al odio con gran facilidad.

**c) Compulsiva:** la encontraremos en sujetos muy tenaces, críticos con su trabajo y su entorno, muy escrupulosos en el trabajo, llegando incluso a la obsesión.

Podemos así mismo encontrar individuos que sabremos positivamente que van a padecer estrés:

- **Personas conflictivas:** reaccionan con gran desadaptación ante cambios en funciones y herramientas.
- **Personas introvertidas:** reaccionan intensamente ante cualquier problema.
- **Personas con ansiedad:** estos individuos reaccionan internamente, no exteriorizando el problema.
- **Personas dependientes:** ante la aparición de problemas para los que no están capacitados para resolver por si mismos éstos les causan gran estrés. conlleva

el paro en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros.

#### **2.4.2. Síntomas del Estrés**

Los síntomas más comunes del estrés son los siguientes: La Depresión o ansiedad.

- Dolores de cabeza.
- Insomnio.
- Indigestión.
- Nerviosismo.
- Diarrea.

#### **2.4.3. Fases del Estrés**

- **Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas, se movilizan los sistemas defensivos del organismo.
- **Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada, el organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza.
- **Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación se queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.

### **2.5. ESTRÉS LABORAL**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico muy notable.

El estrés laboral, cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona". Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. (Cano, 2002).

### 2.5.1. Tipos de Estrés Laboral

1. **El episódico:** Ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
2. **El crónico:** Se presenta varias veces o frecuentemente a un trabajador que es sometido a un agente estresor de manera constante, también cuando la persona se encuentra sometida a distintas situaciones como:
  - Ambiente laboral inadecuado.
  - Sobrecarga de trabajo.
  - Alteración de ritmos biológicos.
  - Responsabilidades y decisiones muy importantes.

### 2.5.2. Causas del Estrés Laboral

- **Estrés por excesiva tensión física o psíquica.-** es el estrés más frecuente. Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental.
- **Estrés por aumento de responsabilidad.** -se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan.
- **Estrés por trabajo repetitivo.** - el trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés
- **Estrés por inestabilidad laboral.** en la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil.
- **Estrés por aumento de carga mental.** es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar.

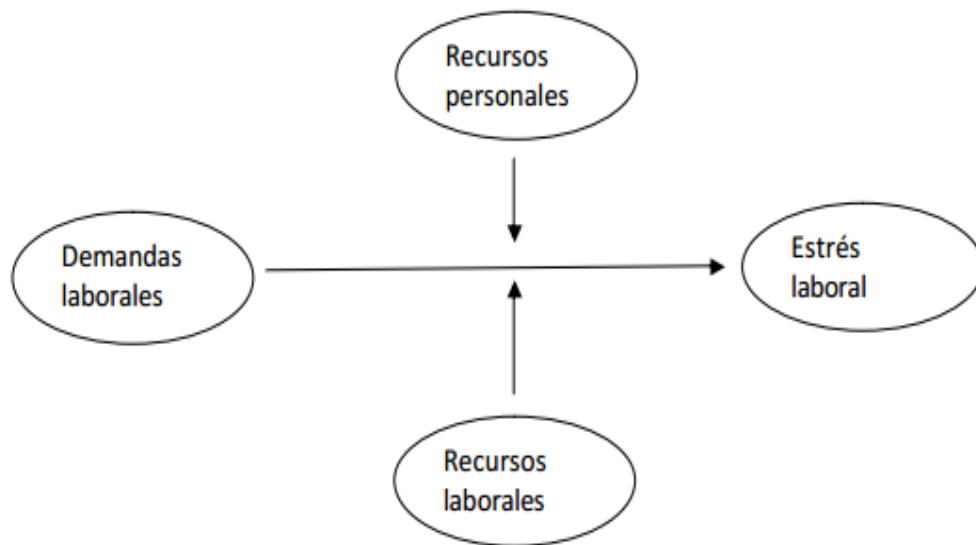
- **Estrés por desmotivación.** - si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión.
- **Burnout (estar quemado).**- este término lo aplicó a la patología laboral sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión.

Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada, no se produce de manera súbita si no que pasa por 3 fases:

- 1.- De forma paulatina se produce un desequilibrio entre la demanda de trabajo.
- 2.- Desequilibrio emocional.
- 3.- Modificación hacia el trabajo evitando poner en peligro la seguridad.

### 2.5.3. Factores Contribuyentes al Estrés Laboral

1. **Recursos personales:** Se refiere a las características del trabajador tales como:
  - Habilidades
  - Aspiraciones
  - Necesidades
  - Valores
  - Creencias de eficacia personal
2. **Recursos laborales:** Son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados al crecimiento personal y al aprendizaje.
3. **Demandas laborales:** Son entendidas como características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.



**.Figura 1: Factores contribuyentes al estrés laboral**

**Fuente:** (Breso, 2008)

#### **2.5.4. Consecuencias del Estrés Laboral en el Trabajador**

El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés.

Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestra anatomía con son las alteraciones digestivas, alteraciones respiratorias, alteraciones nerviosas, alteraciones sexuales, alteraciones musculares, alteraciones psicológicas.

##### **2.5.4.1. Alteraciones digestivas**

- **Úlcera de Estómago.** - Es una herida profunda en una zona de la mucosa del estómago. La causa de este tipo de úlcera es, por lo general, una inflamación que merma la protección de la mucosa frente a los ácidos del estómago debido, principalmente a una infección.
- **Colon irritable.** - Es un cuadro crónico y recidivante caracterizado por la existencia de dolor abdominal y/o cambios en el ritmo intestinal, acompañados o no de una sensación de distensión abdominal, sin que se



demuestre una alteración en la morfología o en el metabolismo intestinal, ni causas infecciosas que lo justifiquen. También se ha denominado colitis nerviosa, colitis espástica ó colon espástico. Todas estas denominaciones se consideran hoy erróneas e incompletas.

- **Dispepsia funcional.** - Es una sensación de malestar en la parte superior del abdomen, que a veces se acompaña de náuseas, vómitos, hinchazón abdominal, acidez, digestión pesada, eructos y regurgitaciones.
- **Colitis ulcerosa.** - es de una afectación inflamatoria de tipo crónico del tubo digestivo que evoluciona de modo recurrente con brotes.

#### 2.5.4.2. Alteraciones respiratorias

- **Hiperventilación.** - Es un incremento excesivo del ritmo respiratorio que, por lo general, significa que la persona está haciendo respiraciones rápidas y cortas utilizando principalmente los pulmones, en lugar de respiraciones lentas y profundas usando el diafragma.

La afección, a menudo es causada por ataques de pánico o trastorno de ansiedad, pero también puede estar causada por afecciones más severas. Cualquier persona que hiperventile durante más de un par de minutos debe buscar atención médica lo antes posible para evitar posibles complicaciones.

- **Asma.** - El asma es una enfermedad crónica que se caracteriza por ataques recurrentes de disnea y sibilancias, que varían en severidad y frecuencia de una persona a otra.

#### 2.5.4.3. Alteraciones nerviosas

**Pérdida de memoria.** - Es el olvido inusual. Usted posiblemente no es capaz de recordar hechos nuevos o acceder a uno o más recuerdos del pasado.

- **Insomnio.** - El insomnio es un trastorno común del sueño. Las personas que sufren de insomnio tienen dificultades para quedarse dormidas, para continuar durmiendo o para hacer ambas cosas.

A consecuencia de esto, duermen muy poco o muy mal. Es posible que al despertar no se sientan descansadas.

- **Ansiedad.** - Es un sistema de alerta ante situaciones consideradas amenazantes. Es un mecanismo universal, se da en todas las personas, es

normal, adaptativo, mejora el rendimiento y la capacidad de anticipación y respuesta.

La función de la ansiedad es movilizar al organismo, mantenerlo alerta y dispuesto para intervenir frente a los riesgos y amenazas, de forma que no se produzcan o se minimicen sus consecuencias.

- **Cambios de humor.** - Es el sentirse diferente hacia una situación compleja que no le agrada a la persona.
- **Aumento de consumo de drogas sociales.** - Es la ansiedad producida por distintas sustancias dañinas para el organismo debido a distintas situaciones de la vida diaria.
- **Depresión.** - Es el sentirse melancólicos o tristes, pero estos sentimientos, por lo general, son pasajeros y desaparecen en unos días. Cuando una persona tiene un trastorno depresivo, este interfiere con la vida diaria y el desempeño normal y causa dolor tanto para quien padece el trastorno como para quienes se preocupan por él o ella.

La depresión es una enfermedad común pero grave y la mayor parte de quienes la padecen necesitan tratamiento para mejorar.

#### 2.5.4.4. Alteraciones sexuales

- **Impotencia.** - Es la incapacidad de lograr o mantener una erección suficiente para una actividad sexual satisfactoria.
- **Eyacuación precoz.** - Es cuando un hombre tiene un orgasmo durante la relación sexual antes de lo deseado.
- **Vaginismo.** - Disfunción sexual caracterizada por un espasmo involuntario de la musculatura que rodea la vagina al intentar el coito y que imposibilita la penetración.

#### 2.5.4.5. Alteraciones musculares.

- **Calambres.** - Son contracciones o espasmos súbitos, involuntarios en uno o más músculos. Generalmente ocurren después del ejercicio o por la noche y duran desde algunos segundos hasta varios minutos.

- **Dolor muscular.** - Los dolores musculares son comunes y pueden comprometer más de un músculo. El dolor muscular también puede involucrar ligamentos, tendones y fascia, los tejidos blandos que conectan los músculos, huesos y órganos.

#### 2.5.4.6. Alteraciones psicológicas.

- **Falta de concentración.** - En la alteración de la capacidad de concentración transitoria puede tener diferentes causas como: demasiada exigencia o demasiada poca exigencia en la profesión o en la vida privada, estrés y síndrome de burnout, falta de sueño, consumo de alcohol, café, nicotina o drogas, alimentación desequilibrada (falta de vitaminas y minerales, exceso de consumo de azúcar) y alergia.
- **Desorientación.** - La desorientación se refiere al síntoma mental de sentirse perdido o inseguro de la propia ubicación. El síntoma es similar a otros síntomas y debe distinguirse de síntomas tales como confusión, dificultad para concentrarse u olvido.
- **Bloqueos mentales.** - Es la interrupción de un proceso cerebral que evita la respuesta adecuada ante alguna situación o actividad complicada, lo cual llega a generar frustración, ansiedad, frustración e incluso culpa y vergüenza por la imposibilidad de resolver dicha situación.
- **Trastornos del sueño.** - No son una patología grave en sí misma, pero tienen serias implicaciones en la vida diaria: agotamiento físico, bajo rendimiento, sueño diurno, dificultad para cumplir con las obligaciones profesionales, familiares o sociales.

#### 2.5.5. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado para la investigación.

**SEÑALE LA RESPUESTA QUE CREA OPORTUNA SOBRE LA FRECUENCIA CON QUE SIENTE LOS ENUNCIADOS:**

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS 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 por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los personas	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos	
6	Siento que trabajar todo el día conduciendo me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas en mi trabajo	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas	
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 ocurra a las personas	
16	Siento que trabajar todo el día me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las	
18	Me siento estimado después de haber trabajado adecuadamente	
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 los personas me culpan de alguno de sus problemas	

## **RESULTADOS.**

ASPECTO EVALUADO	PREGUNTAS A EVALUAR	VALOR
------------------	---------------------	-------

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	

### **Los resultados de cada subes-cala:**

- **Subes-cala de agotamiento emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- **Subes-cala de despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- **Subes-cala de realización personal:** evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

**Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.**

## **2.6. FUNDAMENTO LEGAL**

### LEY ORGÁNICA DE LA SALUD

#### CAPITULO I

Del derecho a la Salud y su protección.

**Art. 1.-** La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la Salud consagrado en la Constitución Política de la República y la Ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad, eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional, bioético.

**Art. 3.-** La Salud es el completo estado de bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, irrenunciable e intransmisible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado: y el resultado de un proceso colectivo de

interacción donde el estado, sociedad, familia, e individuos convèrgen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

## **CAPÍTULO II**

De la autoridad sanitaria, sus competencias y responsabilidades

**Art. 6.-** Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

**5.-** Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud Pública declarada prioritaria y Prevención y tratamiento del síntoma de burnout.

**16.-** Regular y vigilar en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en los cuales se desarrollan sus actividades sus trabajadores para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes de trabajo.

La base legal en la cual el Ecuador brinda la protección de los trabajadores en su integridad física psicológica, económica, social y moral con leyes, reglamentos, resoluciones decretos mismas que son de cumplimiento obligatorio en cuanto a la prevención y asistencia a las enfermedades y accidentes de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

#### **3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL CENTRO DE SALUD LA MANA.**

El Centro de Salud La Mana inicia como puesto de salud con la ayuda de los primeros médicos y la auxiliar de enfermería, se atendía a los pacientes de ese entonces.

El comité conformado por la Sra. Enriqueta de Orrico, Sra. Fabiola Baquero y con el Sr. Cesar Medina entre otros gestionaron ante las autoridades, para posteriormente, conseguir que se nombre Sub centro de Salud esto fue en el año de 1972.

Este Sub centro de Salud dependía jerárquicamente del Centro de Salud de Pujilla. En el año de 1976 se construye el local definitivo ubicado en las calles 19 de mayo y Medardo Ángel Silva. El terreno donde se construyó el Centro de Salud Fue donado por el Sr. Ernesto Orrico.

El 19 de mayo de 1986 y dado por la cantonización de la Maná se formó el Área de salud N.- 5 de Cotopaxi y el Sub centro de Salud de La Maná pasa a convertirse en Jefatura de Área.

El constante crecimiento poblacional el MSP ha visto la necesidad de ampliar debido a que existía un espacio en el área física. Es así como en mayo de 1993 a través de un convenio tripartito entre ingenieros civiles de la fuerza área de los Estados Unidos, la fuerza aérea ecuatoriana y el MSP se logra realizar la primera ampliación al Subcentro de Salud que consiste en una construcción de 54 m2 de superficie.

De la misma manera, en la parte administrativa y de prestación de servicios ha existido un progresivo incremento de personal para lograr enfrentar las demandas de las responsabilidades como Jefatura de Área. Se ha constituido la unidad de conducción del Área y organismos de asesoramiento e información como también de apoyo, entre ellos el comité técnico y el comité de coordinación Inter-institucional.

El Centro de salud de la Maná dentro de su capacidad resolutive técnica cumple con las siguientes actividades dividido en 2 servicios.

### **3.1.1. Servicios que presta el Centro de Salud.**

1) Consulta Externa: Con los siguientes programas.

#### **Programas preventivos:**

- Planificación familiar.
- Detección oportuna del cáncer de cérvix uterino

- Salud infantil: Control de crecimiento y desarrollo
- Control PRE-escolar y escolar
- Inmunizaciones
- Atención odontológica: promoción de salud oral, control de caries, enfermedades periodontales, promoción de hábitos saludables tanto a escolares programados como de demanda espontánea (mujeres embarazadas)
- Programas de control de enfermedades infecto contagiosas: control de tuberculosis, cólera y rabia.
- Profilaxis de enfermedades venéreas a trabajadoras sexuales
- Laboratorio clínico: limitado a realizar bacilos copia y diagnóstico de paragonimiasis.

Esta actividad está a cargo de una tecnóloga en laboratorio clínico.

- Farmacia, la misma que cuenta con medicamentos genéricos y del programa de medicina gratuita del MSP
- Servicio de erradicación de Malaria
- Control sanitario urbano y rural
- Atención integral a zonas de difícil acceso

En la actualidad estructuralmente se encuentra descentralizado como Dirección Distrital de Salud dividida en procesos y subprocesos.

## **2) Servicio de emergencia.**

**Le servicio de emergencia da inicio la atención 24 horas el 2 de Enero 2001.**

- Sala de observación de estancia corta

Actualmente se lo conoce como Centro de Salud Tipo C del Cantón La Mana dando un servicio digno a sus pacientes, de acuerdo lo establecido en el numeral 5 del **Art. 326** de la Constitución del Ecuador del año 2008 “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

## **3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL**

El Centro de Salud del Cantón La Mana colabora en el desarrollo y mejora las competencias de los profesionales que intervienen en la salud y el bienestar de las



personas, logrando una mejor formación continua mediante el patrocinio y la promoción de todo tipo de actividades que permitan una mejora de sus conocimientos, así como fortalecer relaciones de colaboración que permitan alcanzar soluciones de valor para todos.

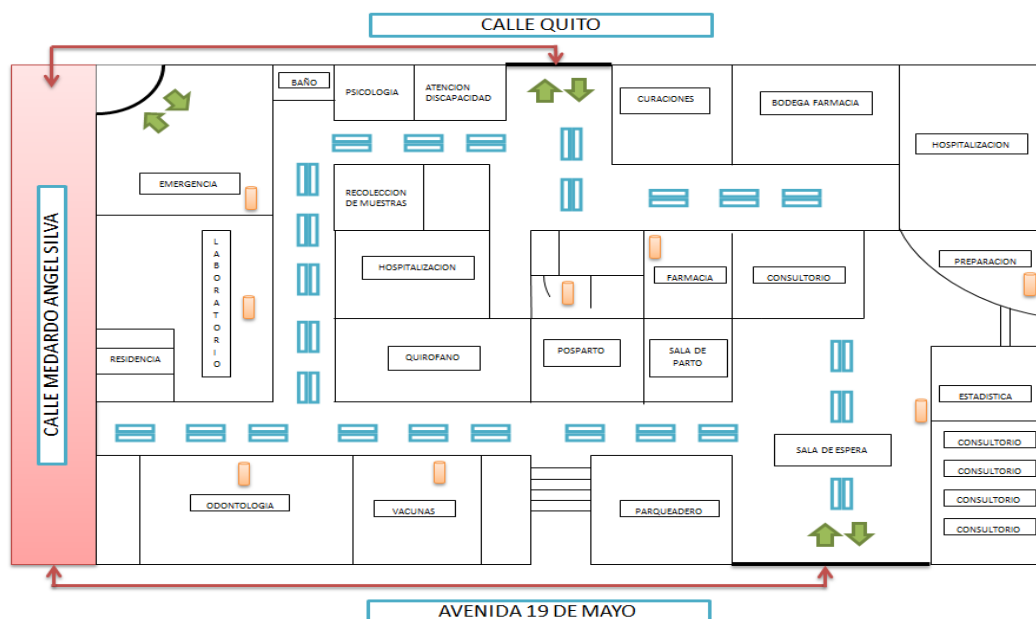
### 3.3. SITUACIÓN ACTUAL

El Centro de Salud del Cantón La Mana, no cuenta con una misión, visión debido a su cambio de distrito lo cual se encuentran funcionando en el mismo edificio varias áreas distritales, encargadas de diferentes centros ubicados en las parroquias del Cantón debido a la falta de espacio actualmente.

Actualmente constan varios profesionales de diferentes especialidades brindando su servicio a las personas que así lo requieran.

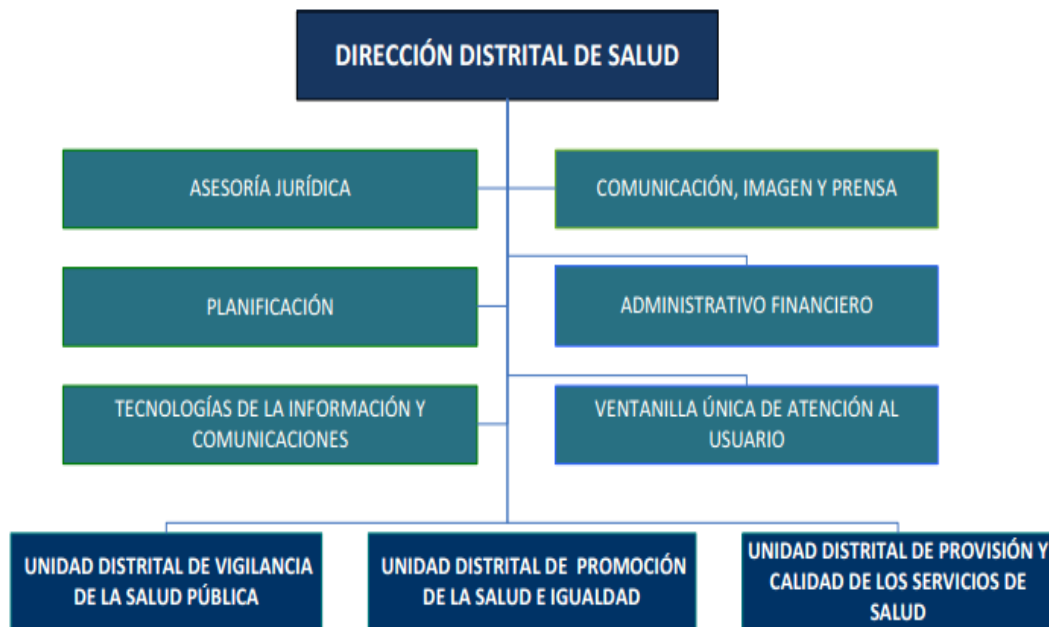
### 3.4. UBICACIÓN

El Centro de Salud Tipo “C” ubicado en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi en las calles 19 de mayo y Medardo Ángel Silva cuenta con áreas específicas para diferentes especialidades como Medicina Externa, Medicina Interna, Laboratorio Clínico, Emergencia, Obstetricia, Ecografías, Odontología, Traumatología (previa cita), Psicología, Auxiliar de Enfermería (Centro de Vacunación).



**Figura 2: Distribución Física del Centro de Salud**

### 3.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DISTRITO LA MANA.



**Figura 3: Organigrama Funcional**

**Fuente:** (Ministerio de Salud Pública, 2016)

### 3.6. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DEL CENTRO DE SALUD

El Centro de Salud cuenta con 12 áreas específicas como son:

#### 3.6.1. Consultorios

El Centro de Salud cuenta con 5 consultorios para la atención de los pacientes, es de espacio reducido su medida es de 3,5 metros de ancho y 5 metros de largo, no cuentan con un ambiente adecuado por el clima caluroso de la ciudad, no gozan con los beneficios de aire acondicionado en el lugar, lo que hace que el ambiente sea un poco desagradable para trabajar, estos factores pueden llegar a contribuir al estrés laboral, fatiga, cansancio, sueño, y esto conllevar a padecer Síndrome de Burnout.



**Figura 4: Consultorio 1**



**Figura 5:  
Consultorio 2**



**Figura 6:  
Consultorio 3**



**Figura 7:**  
**Consultorio 4**



**Figura 8:**  
**Consultorio 5**

### **3.6.2. Estadística.**

El área de estadística posee varios documentos importantes de los pacientes, es un espacio amplio con medida de 7 metros de ancho y 8 metros de largo, hay ingreso de mucha luz por las ventanas, no poseen aire acondicionado, existe gran exigencia de los pacientes por adquirir un turno y puedan ser atendidos esto puede llegar a ser un fuerte factor para contribuir a cansancio, estrés, y fatiga, lo cual puede conllevar a sufrir Síndrome de Burnout.



**Figura 9:**  
**Estadística**

### 3.6.3. Preparación

El área de preparación es de espacio con medida de 5,5 metros de ancho y 4 metros de largo es un ambiente cómodo y tranquilo para trabajar con los pacientes que hacen uso de las instalaciones.



**Figura 10:**  
**Preparación**

### 3.6.4. Vacunación

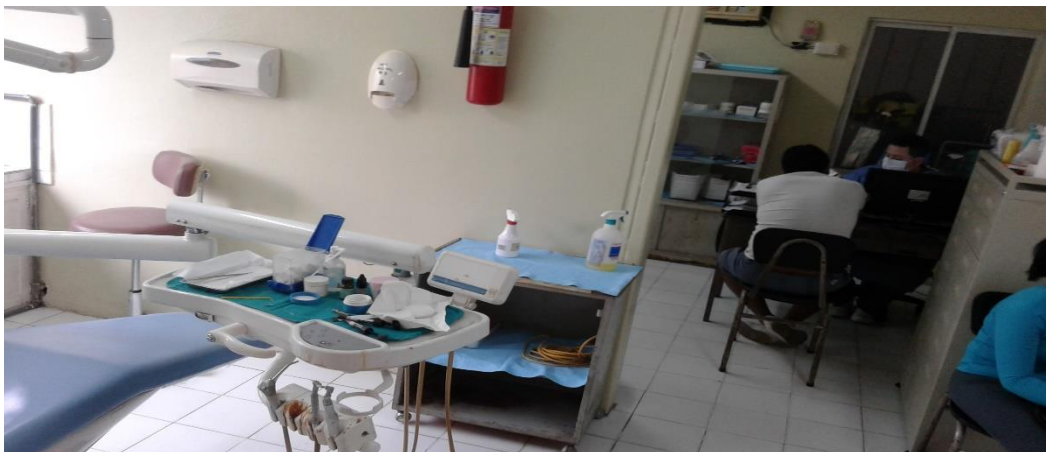
El área de vacunación es un espacio cómodo, existe déficit de luz por lo que se encuentra bajo las gradas con una medida de 5 metros de ancho y 5,5 de largo, es un ambiente agradable para laboral con los pacientes.



**Figura 11:**  
**Vacunación**

### 3.6.5. Odontología.

El área de odontología cuentan con 4 equipos de trabajo dental muy cómodos, un espacio reducido para laboral con una medida de 5 de ancho y 6 de largo, no poseen aire acondicionado es un lugar totalmente cerrado, esto puede ser un factor contribuyente al estrés, cansancio, mal humor, fatiga y conllevar al Síndrome de Burnout.



**Figura 12:**  
**Odontología**

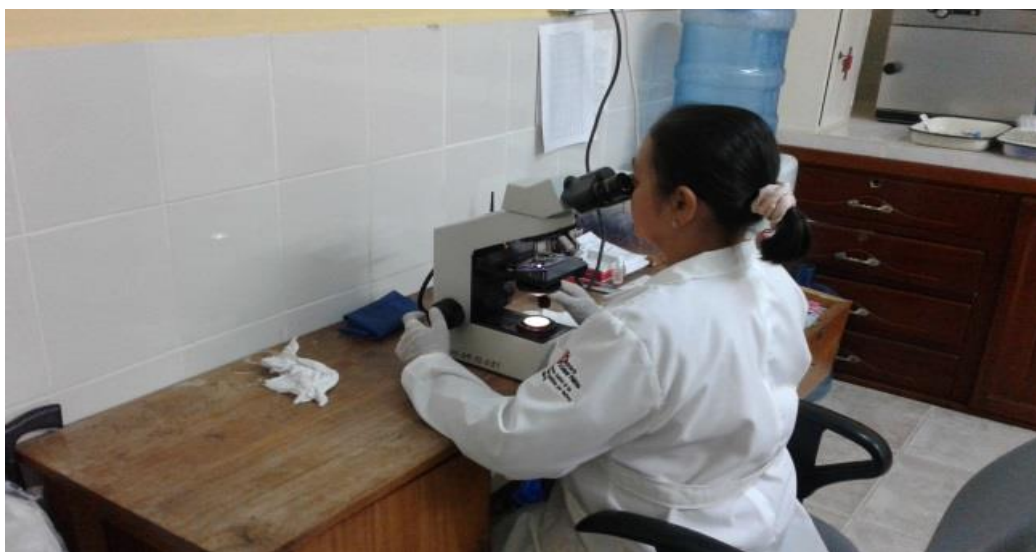
### 3.6.6. Laboratorio.

El área del laboratorio es un espacio cómodo donde realizan los exámenes de sangre y determinan los resultados de los pacientes, con una medida de 8 metros de ancho y 6,5 de largo, es un lugar agradable, disponen de aire acondicionado, en

si laboren en un buen ambiente laboral por lo tanto es muy factible para no contraer estrés, y sueño sobre todo se puede apreciar un gran compañerismo entre los profesionales.



**Figura 13:**  
**Laboratorio 1**



**Figura 14:**  
**Laboratorio 2**

### 3.6.7. Recolección de Muestras.

El área de recolección de muestras cuenta con un espacio reducido, con una medida de 3 de ancho y 3,5 de largo, es un espacio cómodo para sus pacientes, disponen de aire acondicionado, en si es un lugar muy agradable para trabajar.



**Figura 15:**  
**Recolección de Muestras**

### 3.6.8. Farmacia.

El área donde se encuentra ubicado la farmacia es un espacio pequeño con medida de 2 metros de ancho y 3,5 de largo, es un ambiente laboral muy reducido para el personal que labora en el lugar con baja iluminación, esto puede ser un factor contribuyente al estrés, fatiga, cansancio y sueño, lo que puede conllevar a padecer Síndrome de Burnout.



**Figura 16:**  
**Farmacia**



### 3.6.9. Obstetricia.

El área de obstetricia cuenta con dos consultorios con una medida de 3,5 de ancho y 3,5 de largo, cuenta con una pequeña sala de espera en el pasillo y con aire acondicionado, es ambiente muy reducido para trabajar.



**Figura 17:**  
**Obstetricia**

### 3.6.10. Psicología.

El área de psicología es un espacio reducido con una medida de 3 metros de ancho y 3.5 de largo se encuentra ubicado en dentro de la sala de reuniones, dispone de aire acondicionado para mayor comodidad tanto en el medico como para el paciente.



**Figura 18:**  
**Psicología**

### 3.6.11. Emergencia.

El área de emergencia es un espacio reducido con una medida de 5 metros de ancho y 7 de largo, existe una gran continuidad de pacientes accidentados que requieren de atención inmediata, no tienen aire acondicionado, el lugar es totalmente cerrado, por lo que puede llegar a contribuir diferentes factores como fatiga, cansancio, mal humor, estrés laboral, debido a la gran consistencia de pacientes que ingresan al lugar.



**Figura 19:**  
**Emergencia**

### 3.6.12. Hospitalización.

Hospitalización es un área donde solo hacen uso las mujeres embarazadas con una medida de 9 metros de ancho y 7 metros de largo, es un ambiente laboral muy agradable, poseen buena iluminación y aire acondicionado debido al clima de la ciudad.



**Figura 20**  
**.Hospitalización.**

### 3.7. Desarrollo del Proyecto

#### 3.7.1. Población

“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio”. La población a investigar consta de 43 personas del Centro de Salud La Mana.

#### Cuadro 1:

##### Nómina oficial del personal de Odontólogos.

N°_	NOMBRES Y APELLIDOS	OBSERVACION
1	Marco Aníbal Villegas Centeno	Odontólogo
2	Vanessa Silvana Espinoza Alcívar	Odontólogo
3	María Isabel García Gracia	Odontólogo
4	Edison Patricio Centeno Regalado	Odontólogo
5	Víctor Salomón Tapia Quintana	Odontólogo
6	Adriana Elizabeth Ninualpa Aguiar	Odontóloga

#### Cuadro 2:

##### Nómina oficial del personal de Médicos Internos y Externos.

N°_	NOMBRES Y APELLIDOS	OBSERVACION
1	Paola Del Pilar Remache Monteros	Medica General
2	Mario Alfredo Tapia Campaña	Médico General
3	José Clifford Zambrano Riera	Médico General
4	Demofilo Alberto Robalino Ibarra	Médico General

5	Joel Tejeda Peña	Médico General
6	Eduardo Leonel Alvarado Pico	Médico General
7	Danny José Armendáriz Tapia	Médico General
8	Juan Carlos Villamarín Peña	Médico General
9	Mayra Consuelo Molina Herrera	Medica General

**Cuadro 3:****Nómina oficial del personal de Laboratoristas.**

N°_	NOMBRES Y APELLIDOS	OBSERVACION
1	José Luis Neto Reyes	Laboratorista
2	Rosa María Monar Pacheco	Laboratorista
3	Elva Verónica Noble Tigselema	Laboratorista
4	Juan Carlos Tobar Flores	Laboratorista
5	Mayra Alejandra Landa Chiluiza	Laboratorista
6	Carlos Luis Litardo Bolaños	Laboratorista
7	Rosa Elizabeth Villacrés Peñafiel	Laboratorista

**Cuadro 4:****Nómina oficial del de personal de Obstetras.**

N°_	NOMBRES Y APELLIDOS	OBSERVACION
1	Franklin Aníbal Chancay Piure	Obstetra
2	Ivonne Narcisa Morales Coello	Obstetra
3	Diana Cecilia Cevallos Arboleda	Obstetra

**Cuadro 5:****Nómina oficial del personal de Aseo y Limpieza.**

<b>N°_</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>11</b>	Carmen Verónica Tipán Fernández	Personal de Limpieza
<b>12</b>	Mónica Judith Herrera Irazábal	Personal de Limpieza

**Cuadro 6:****Nómina oficial del personal de Choferes.**

<b>N°_</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>1</b>	Mario Guillermo Espinoza Andrade	Chofer
<b>2</b>	Juan Carlos Villacres Reyes	Chofer

**Cuadro 7:****Nómina oficial del personal de Psicólogos.**

<b>N°_</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>1</b>	José Luis Garzón Alcívar	Psicólogo
<b>2</b>	Jennifer Liseth Requena Morán	Psicóloga

**Cuadro 8:****Nómina oficial del personal de Enfermeras.**

<b>N°_</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>1</b>	Ileana Janina Miranda Vargas	Enfermera
<b>2</b>	María Verónica Ramírez Morocho	Enfermera
<b>3</b>	Angélica Yadira Brito Sópalo	Enfermera
<b>4</b>	Hernán Roberto Álvarez Alvarado	Enfermero

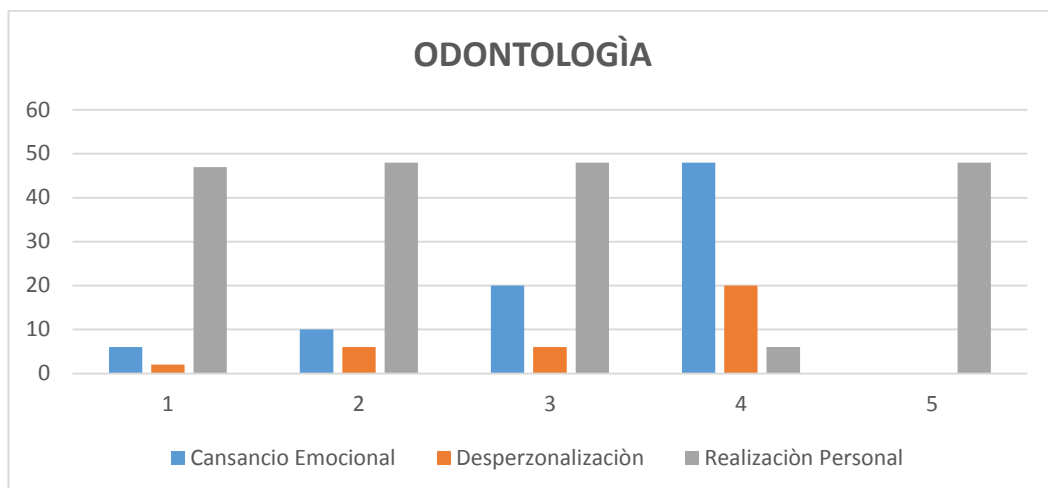
<b>5</b>	Elva Beatriz Galarza Roldán	Enfermera
<b>6</b>	Diana Priscila Rodríguez Medina	Enfermera
<b>7</b>	Lenny Patricia Rodríguez Romero	Enfermera
<b>8</b>	Miriam Verónica Iza Chicaiza	Enfermera
<b>9</b>	Norma Mercedes Cunuhay Pilatasig	Enfermera
<b>10</b>	Teresa De Jesús Vaca Montalvo	Enfermera

**Cuadro 9:****Nómina oficial del personal de Secretarias.**

<b>N°_</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>1</b>	Mayra Alejandra Landa Chiluiza	Secretaria
<b>2</b>	María Isabel García Gracia	Secretaria

**3.7.2. Resultados del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory por Áreas.****Cuadro 10:****Área de Odontología.**

<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Médicos</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Odontología</b>	<b>1</b>	6	2	47
	<b>2</b>	10	6	48
	<b>3</b>	20	6	48
	<b>4</b>	48	20	6
	<b>5</b>	0	0	48

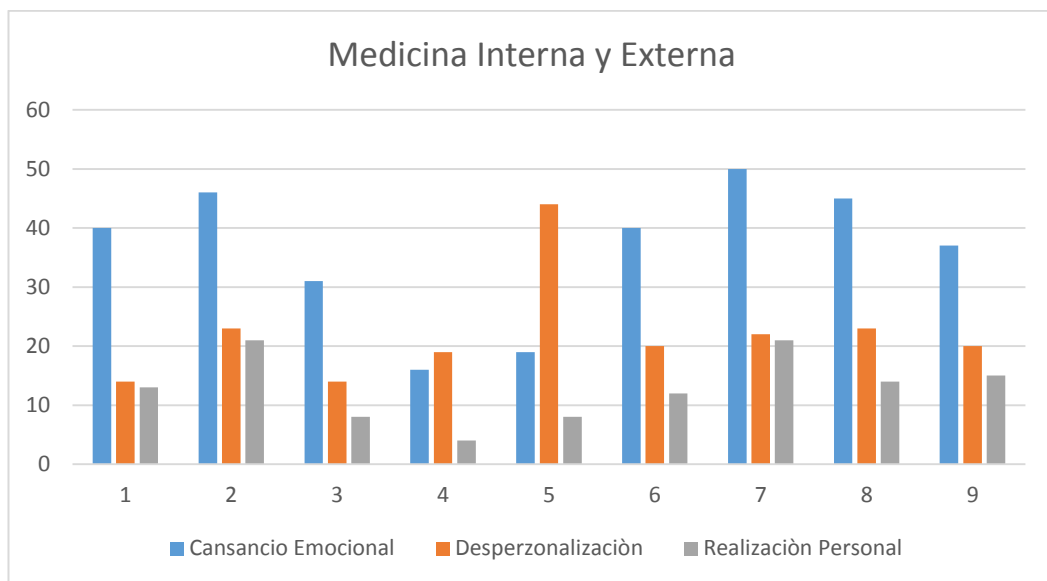


El Área de Odontología consta de 5 odontólogos especialistas (3) Mujeres y (2) Varones entre (25 a 58) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout ( MBI ) el personal de trabajadores de dicha área se encuentra afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el personal de odontología se encuentra con un caso de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

#### **Cuadro11:**

#### **Área de Medicina Interna y Externa.**

<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÀREA DE MEDICINA INTERNA Y EXTERNA</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Médicos</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Medicina Interna y Externa</b>	<b>1</b>	40	14	13
	<b>2</b>	46	23	21
	<b>3</b>	31	14	8
	<b>4</b>	16	19	4
	<b>5</b>	19	44	8
	<b>6</b>	40	20	12
	<b>7</b>	50	22	21
	<b>8</b>	45	23	14
	<b>9</b>	37	20	15



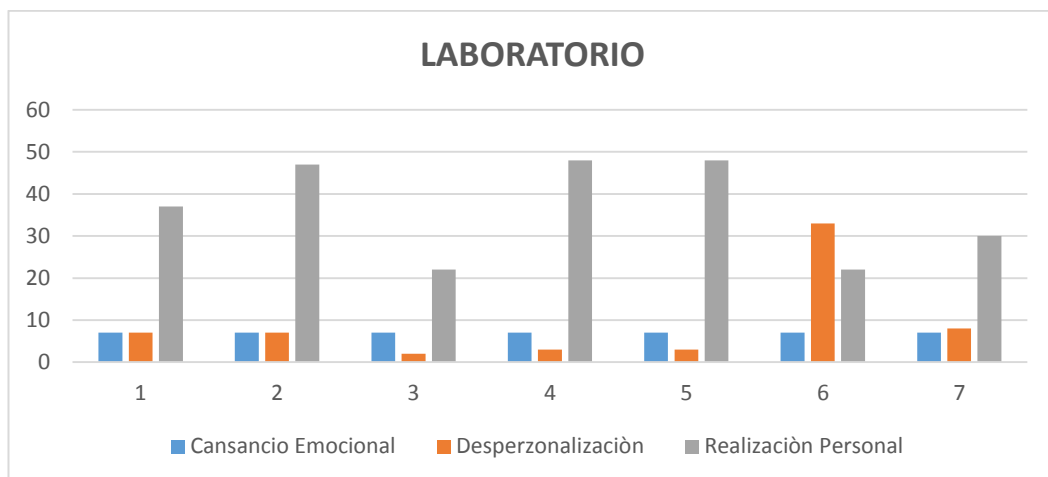
El Área de Medicina Interna y Externa consta de 9 médicos especialistas en Medicina General (5) Mujeres y (4) Varones entre (25 a 58) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout ( MBI ) el personal de trabajadores de dicha área se encuentra en su mayoría afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el personal de Medicina Interna y Externa se encuentra con nueve casos de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

#### **Cuadro 12:**

##### **Área de Laboratorio.**

<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE LABORATORIO</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Médicos</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Laboratorio</b>	<b>1</b>	7	7	37
	<b>2</b>	7	7	47
	<b>3</b>	7	2	22
	<b>4</b>	7	3	48
	<b>5</b>	7	3	48
	<b>6</b>	7	33	22
	<b>7</b>	7	8	30



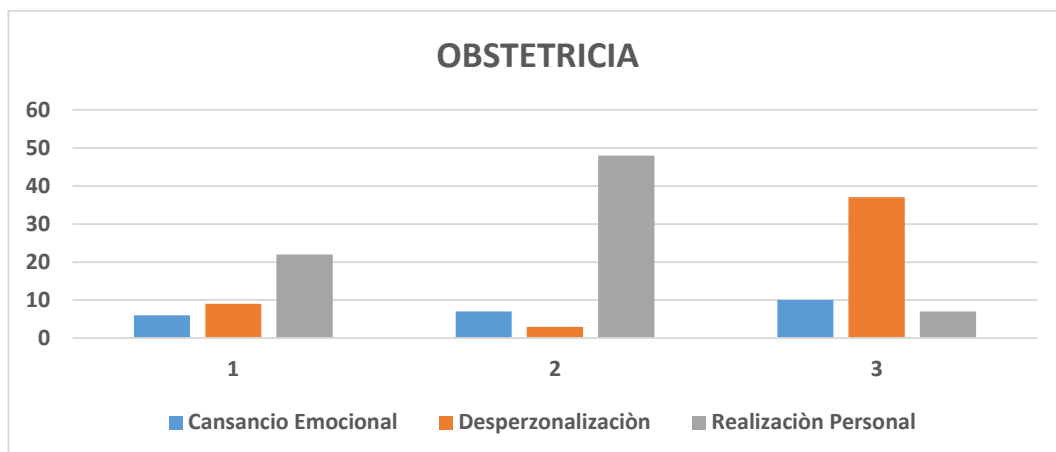


El Área de Laboratorio consta de 7 médicos laboratoristas (5 Mujeres y (2) Varones entre los (23 a 42) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout (MBI), ningún médico laboratorista presenta Síndrome de Burnout.

### Cuadro 13:

#### Área de Obstetricia.

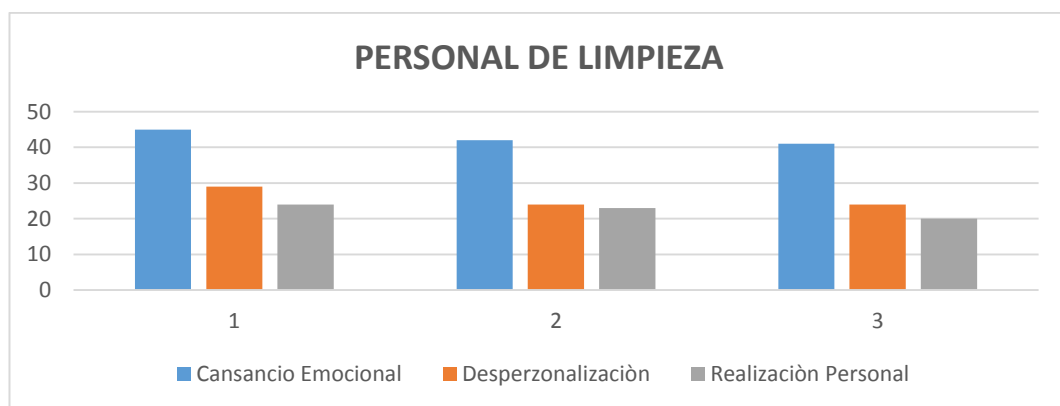
RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA				
Área	Número de Médicos	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Obstetricia	1	6	9	22
	2	7	3	48
	3	10	37	7



El Área de Obstetricia consta de 3 médicos Obstetras (2) Mujeres y (1) Varones entre los (29 a 46) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout ( MBI ) el personal de trabajadores de dicha área se encuentra afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el personal de Obstetricia se encuentra con un caso de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas

**Cuadro 14: Resultados del Área Personal y Limpieza.**

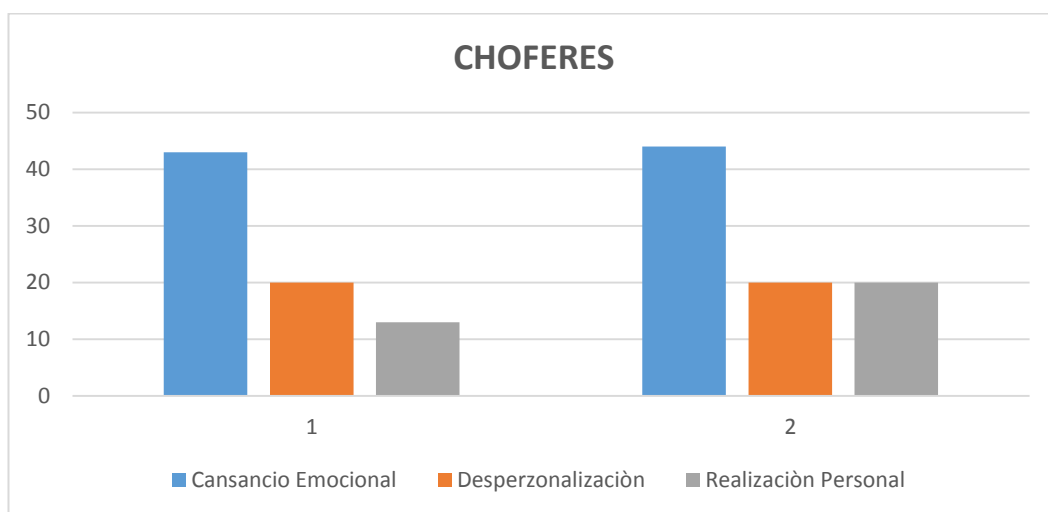
RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE LIMPIEZA				
Àrea	Número del Personal de Limpieza	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Personal de Limpieza	1	45	29	24
	2	42	24	23
	3	41	24	20



El Área Personal de Limpieza y Aseo consta de 3 personas (3) Mujeres entre (52 a 60) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout (MBI) el personal de trabajadores de dicha área, se encuentra en su mayoría afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el Personal de Limpieza y Aseo se encuentra con tres casos de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

**Cuadro 15:****Resultados del Área de Choferes.**

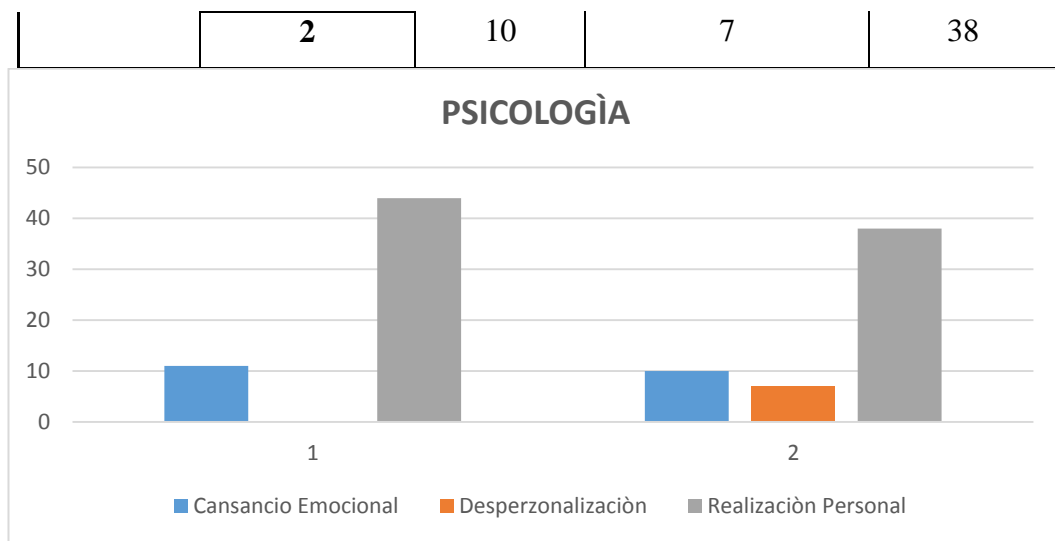
<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE CHOFERES</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Choferes</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Choferes</b>	<b>1</b>	43	20	13
	<b>2</b>	44	20	20



El Área de Choferes consta de 2 personas (2) Varón entre (38 a 48) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout (MBI) el personal de trabajadores de dicha área se encuentra en su mayoría afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el Personal de Choferes se encuentra con dos casos de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

**Cuadro 16:****Resultados del Área de Psicología.**

<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE PSICOLOGÍA</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Médicos</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Psicología</b>	<b>1</b>	11	0	44

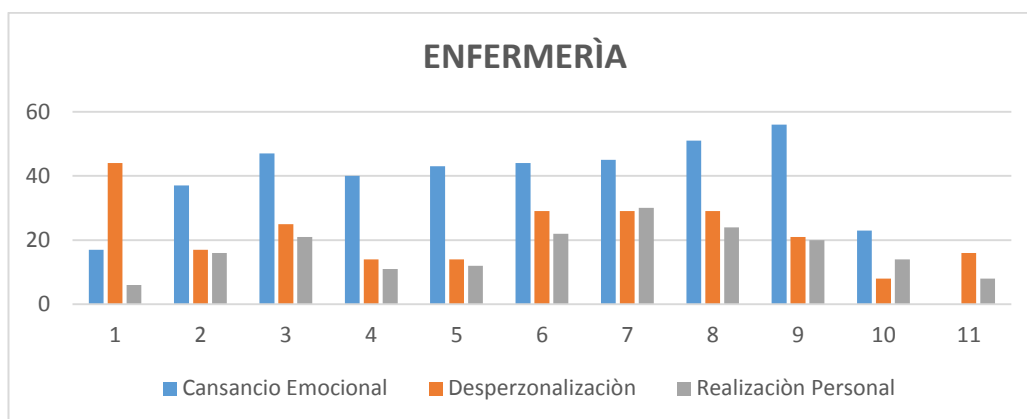


El Área de Psicología consta de 2 médicos especialista (1) Mujer y (1) Var3n entre los (25 y 29) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout (MBI), ningún Médico Psic3logo presenta Síndrome de Burnout.

#### Cuadro 17:

#### Resultados del Área de Enfermería.

<b>RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA</b>				
<b>Área</b>	<b>Número de Enfermeras</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalizaci3n</b>	<b>Realizaci3n Personal</b>
<b>Enfermería</b>	<b>1</b>	17	44	6
	<b>2</b>	37	17	16
	<b>3</b>	47	25	21
	<b>4</b>	40	14	11
	<b>5</b>	43	14	12
	<b>6</b>	44	29	22
	<b>7</b>	45	29	30
	<b>8</b>	51	29	24
	<b>9</b>	56	21	20
	<b>10</b>	23	8	14
	<b>11</b>	0	16	8

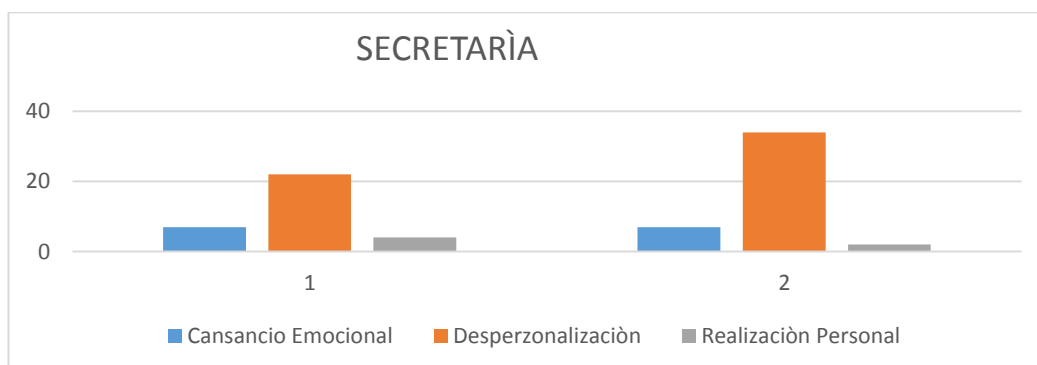


El Área de Enfermería consta de 11 personas (9) Mujeres y (2) Varón entre (30 a 54) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout el personal de trabajadores de dicha área se encuentra en su mayoría afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el personal de Enfermería se encuentra con ocho casos de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

### Cuadro 18:

#### Resultados del Área de Secretaría.

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE SECRETARÍA				
Área	Número de Secretarias	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Secretaría	1	7	22	4
	2	7	34	2



El Área de Secretaría consta de 2 personas (1) Mujeres y (1) Varòn entre (29 a 48) años de edad, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout (MBI) el personal de trabajadores de dicha área se encuentra en su mayoría afectado por el estrés, como podemos observar en el cuadro resaltado por lo tanto se llega a la conclusión que entre el Personal de Secretarías se encuentra con dos casos de Síndrome de Burnout por lo cual hay que tomar medidas correctivas inmediatas.

### **3.7.2.1. Resultados del Personal Afectado por el Síndrome de Burnout de todas las Áreas del Centro de Salud Tipo C La Mana.**

#### **Cuadro19.**

#### **Resultados Generales.**

<b>AÉREA</b>	<b>NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Odontología</b>	1	5
<b>Medicina Interna y Externa</b>	9	9
<b>Laboratorio</b>	0	7
<b>Obstetricia</b>	1	3
<b>Personal de Limpieza</b>	3	3
<b>Choferes</b>	2	2
<b>Psicología</b>	0	2
<b>Enfermería</b>	8	10
<b>Secretaría</b>	2	2
<b>Total</b>	26	43

Se realizó un estudio con el objeto de determinar la presencia del síndrome de burnout en el personal que labora en el centro de salud tipo C del Cantón La Maná lo cuales intervinieron personal de las diferentes áreas, Odontología, Medicina Interna y Externa, Obstetricia, Personal de Aseo y Limpieza, Choferes, Psicología, Enfermería y Secretaría, se trabajó con 9 áreas del Centro de Salud La Mana con un total de 43 médicos, 29 del sexo femenino y 14 del sexo masculino, 23 y 60 años, seleccionados aleatoria-mente, los cuales conformaron la muestra.

Las variables empleadas fueron: sexo, grupo de edades, situación conyugal, hijos, situación laboral y años de ejercicio de la profesión.

El registro primario lo constituyó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es el instrumento más utilizado en el mundo. Se trata de un cuestionario auto administrado que mide el desgaste profesional. Se completa en 10- 15 minutos y mide los tres aspectos del síndrome antes mencionados. Está constituido de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

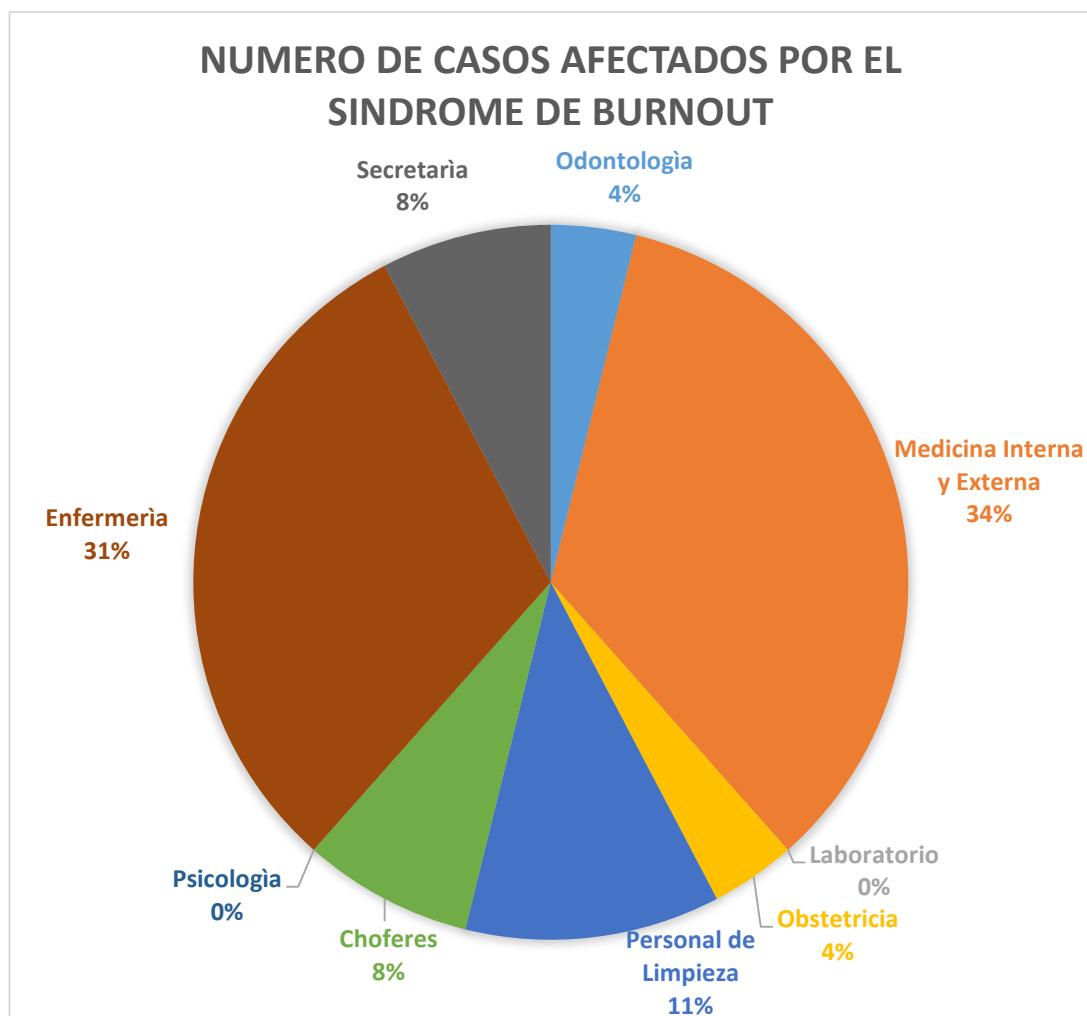
El cuestionario evalúa las 3 dimensiones del síndrome: el cansancio emocional consta de 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20); la despersonalización está formada por 5 ítems (5,10,11,15,22); y por último la realización profesional se compone de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21). Los grados de intensidad van desde: 0 = nunca; 1= pocas veces al año o menos; 2= una vez al mes o menos; 3= unas pocas veces al mes o menos; 4= una vez a la semana; 5= pocas veces a la semana; hasta 6= todos los días.

Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera definen al síndrome, como puntos de corte se pensó seguir los criterios seguidos por otros autores. Para cansancio emocional, puntuaciones 27 o superiores son indicativos de un alto nivel de burnout. El intervalo 19- 26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos. Para despersonalización, puntuaciones superiores a 10 serían de nivel alto, 6- 9 medio y menos de 6, bajo grado de despersonalización. En contrapartida, la escala de realización profesional funciona en sentido opuesto a

las anteriores, 0- 33 puntos indicarán baja realización, 34- 39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

Además el cuestionario contó con una encuesta sociodemográfica, que incluyó sexo (M, F), edad, situación conyugal y años de ejercicio de la profesión.

### 3.7.2.2. Casos afectados por el Síndrome de Burnout en el Centro de Salud.



**Figura 21:**

#### **Número de casos afectados por el síndrome de Burnout**

#### **Análisis.**

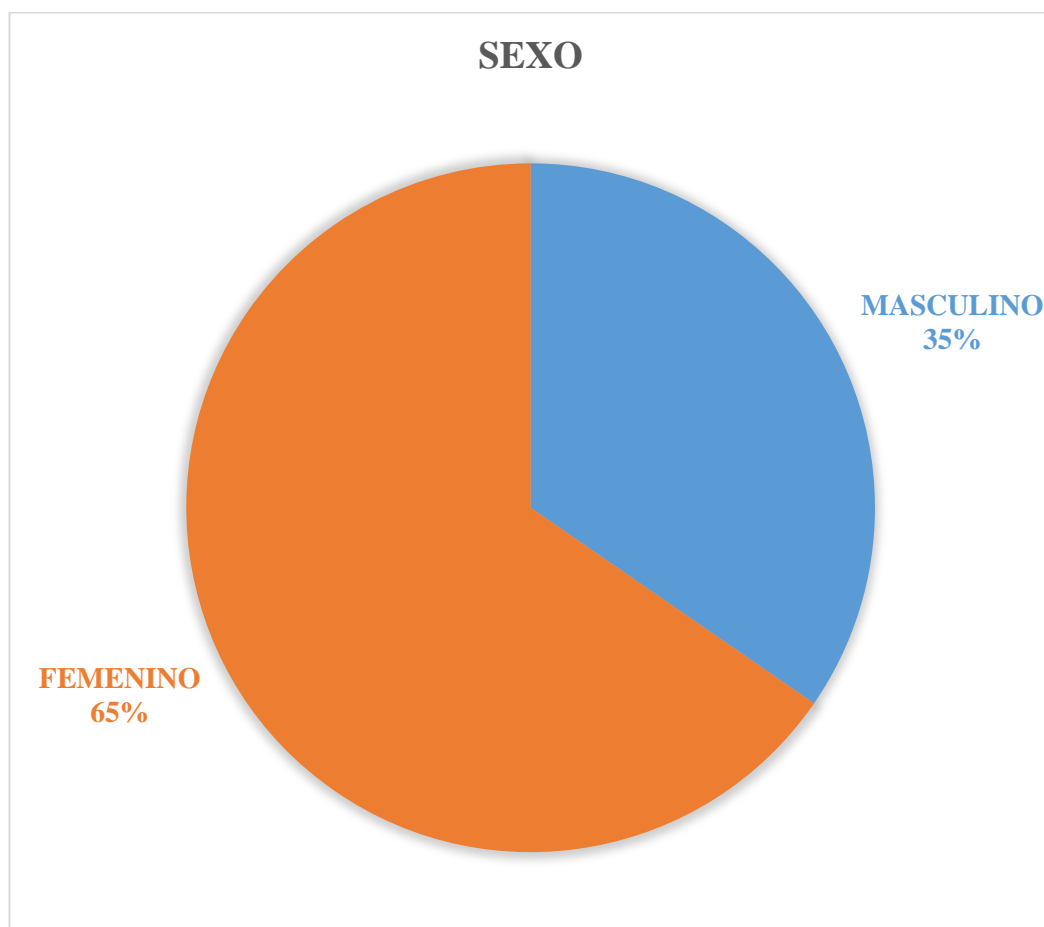
El síndrome de burnout presentó predominio en el área de Medicina Interna y Externa con el (34%), el área de Enfermería con el (31%), el Personal de Limpieza con el (11%), el área de Secretaría y Choferes con el (8%), el área de



Odontología y Obstetricia con el (4%) el área de Psicología y Laboratorio no se encuentran afectados por el síndrome de burnout. **Cuadro 20:**

**Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Sexo.**

SEXO	NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SÍNDROME DE BURNOUT	TOTAL
MASCULINO	9	26
FEMENINO	17	



**Figura 22:**

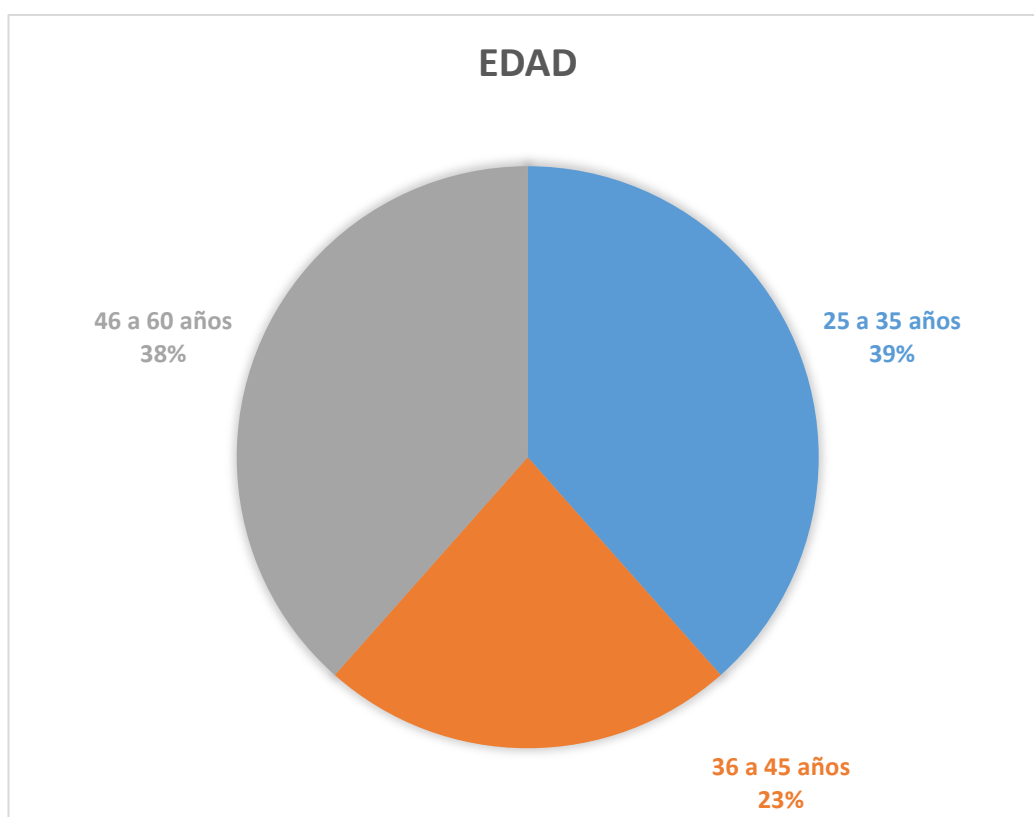
**Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Sexo.**

**Análisis.**

El número de casos afectados por el Síndrome de Burnout con respecto al sexo más afectado resultó ser **Femenino** con el (65 %) y el sexo **Masculino** con el (35%).

**Cuadro 21.****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Edad.**

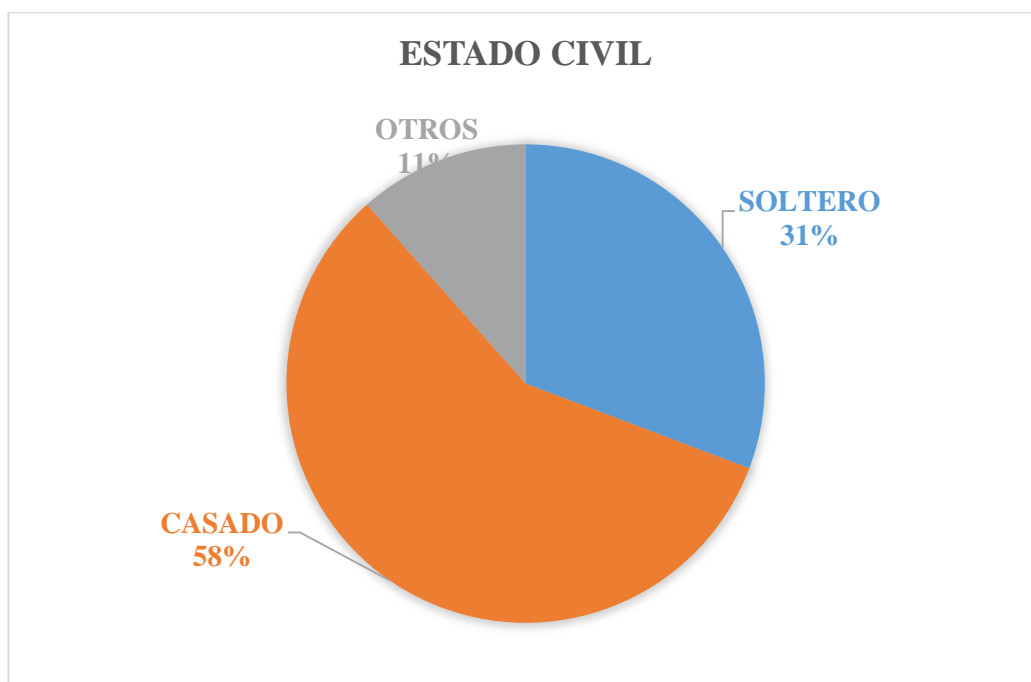
<b>EDAD</b>	<b>NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>25 a 35 años</b>	10	26
<b>36 a 45 años</b>	6	
<b>46 a 60 años</b>	10	

**Figura 23:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Edad.****Análisis.**

Según lo que respecta al número de casos afectados por el Síndrome de Burnout por la edad es entre los **(25 a 35 años)** que son los de mayor afectación con un (39%), entre los **(46 a 60 años)** con el (38%) y entre los **(36 a 45 años)** con el (23%) de afectación.

**Cuadro 22:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Estado Civil.**

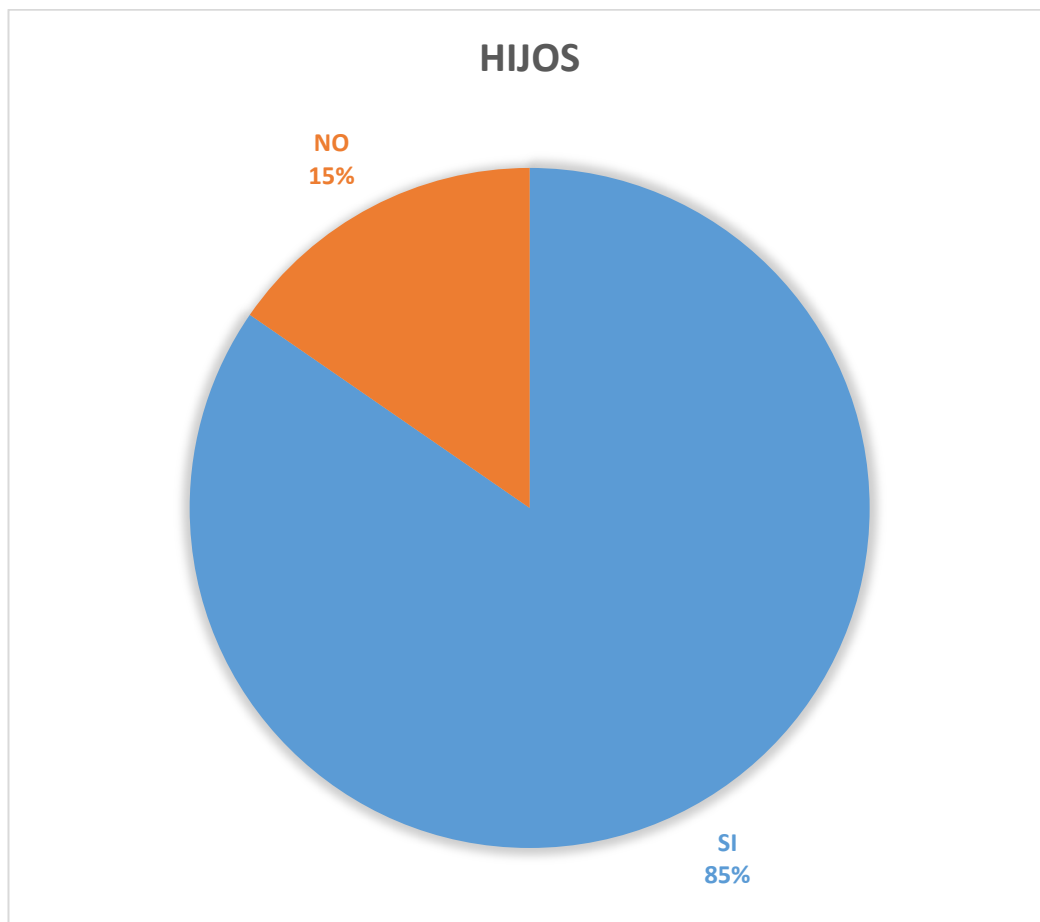
ESTADO CIVIL	NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT	TOTAL
SOLTERO	8	26
CASADO	15	
OTROS	3	

**Figura 24:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Estado Civil.****Análisis.**

En cuanto a la situación conyugal el número casos afectados por el Síndrome de Burnout son los casados con el (58%) de afectación, los solteros con el (31%) y otros con el (11%) de afectación.

**Cuadro 23:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Hijos.**

<b>HIJOS</b>	<b>NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SI</b>	22	26
<b>NO</b>	4	



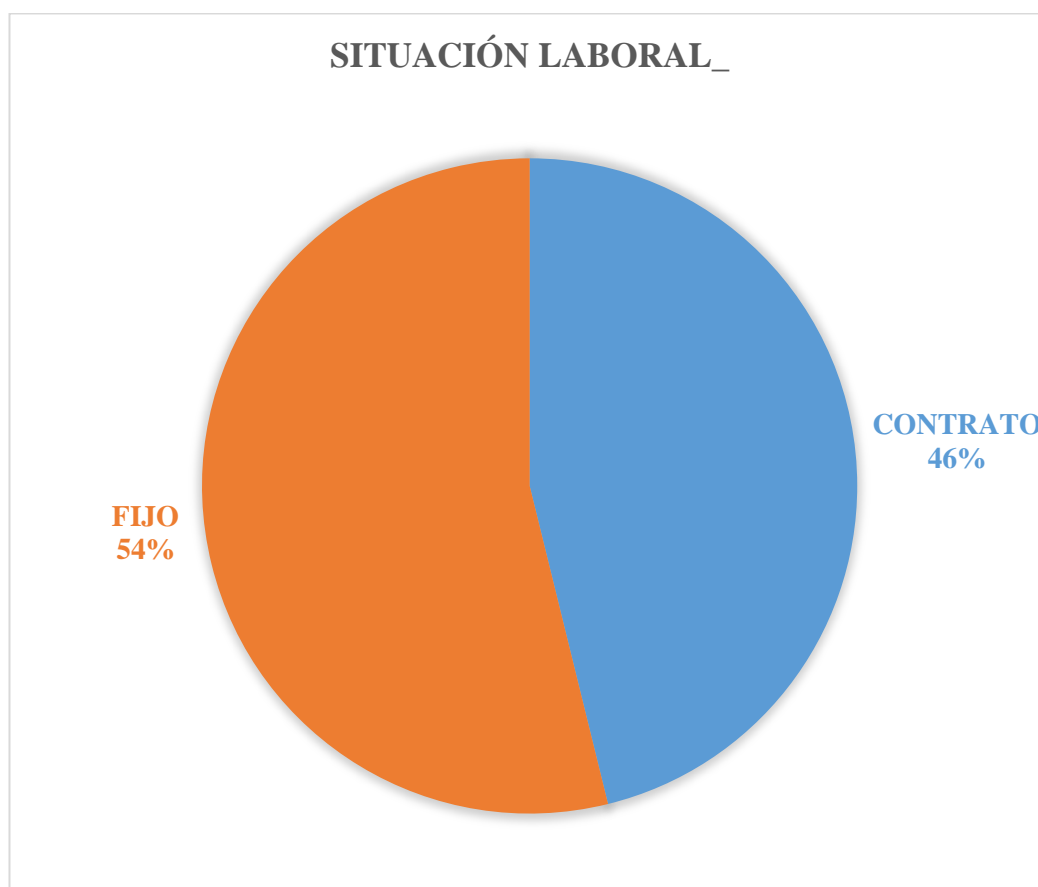
**Figura 25: Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Hijos.**

**Análisis.**

Según el porcentaje del número de casos afectados por el Síndrome de Burnout de personas que **SI** tienen Hijos son las que están afectados por el síndrome con un (85%) y las personas que **NO** tienen hijos con un (15%) de afectación.

**Cuadro 24:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Situación Laboral.**

<b>SITUACION LABORAL</b>	<b>NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CONTRATO</b>	12	5
<b>FIJO</b>	14	9

**Figura 26:****Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Situación Laboral.****Análisis.**

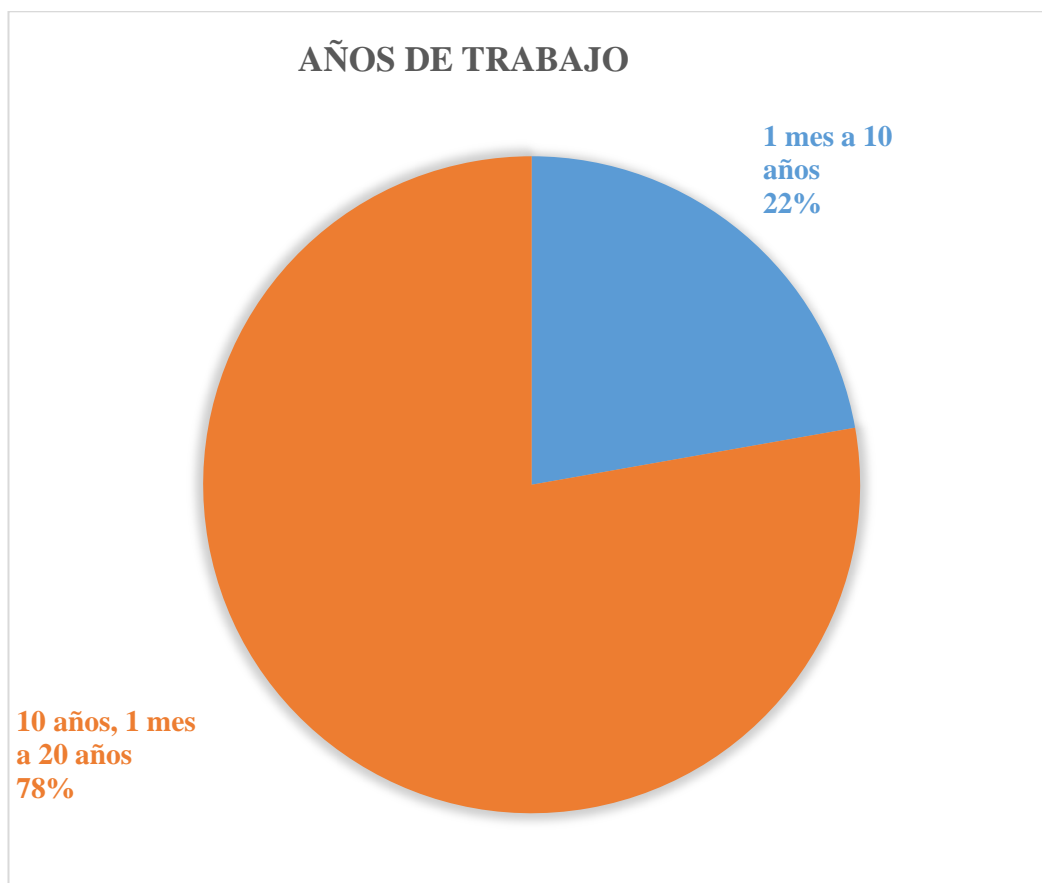
Según el número de casos afectados por el Síndrome de Burnout de la Situación Laboral el personal que se encuentra con trabajo Fijo son los que se

encuentran con mayor afectación con el (54%) y los de contrato con el (46%) de afectación.

**Cuadro 25:**

**Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Años de Trabajo.**

AÑOS DE TRABAJO	NUMERO DE CASOS AFECTADOS POR EL SINDROME DE BURNOUT	TOTAL
1 mes a 10 años	2	26
10 años, 1 mes a 20 años	7	



**Figura 27:**

**Resultados del personal afectado por el Síndrome de Burnout por Años de Trabajo.**

**Análisis.**

Lo que respecta a los años de servicio los más afectados son entre los (10 años, 1 mes a 20 años) con un (78%) y entre (1 mes a 10 años) con un (22%) de afectación.



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS**

**CARRERA DE CIENCIAS DE LA SEGURIDAD MENCIÓN AÉREA Y  
TERRESTRE**

**PROPUESTA PARA MITIGAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” LA MANA PROVINCIA DE  
COTOPAXI.**

**TEMA:**

**SÍNDROME DE BURNOUT**

**AUTOR:**

**ZAMBRANO ENRÍQUEZ JHEOMARA MARLEY**

**LA MANA, 2017.**

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Plantear alternativas de solución para mitigar el Estrés Laboral en los profesionales de la Salud del Centro de Salud La Mana Tipo “C” Provincia de Cotopaxi.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.- Plantear alternativas de solución para disminuir el Síndrome de Burnout.
- 2.- Promover un cronograma de actividades con el fin de dar cumplimiento en el transcurso del tiempo.

## **INTRODUCCIÓN**

El Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado, este síndrome puede tener consecuencias muy graves con el transcurso del tiempo, tanto a nivel físico como psicológico en los profesionales.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, médicos, abogados, secretarías, enfermeras, deportistas, directivos, psicólogos, trabajadores de centros ocupacionales, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo lo cual puede traer distintos síntomas como:

### **a) Síntomas a nivel emocional**

- **Cambios en el estado de ánimo:** Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable



y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios.

En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

- **Desmotivación:** El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- **Agotamiento mental:** El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- **Falta de energía y menor rendimiento:** Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

#### b) Síntomas a nivel físico.

- **Afecciones del sistema locomotor:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
- **Otras alteraciones psicosomáticas:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

#### c) Consecuencias del Síndrome de Burnout.

- **Aumento del riesgo de alcoholismo:** Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas, como el consumo alcohol, tabaco, drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- **Alteraciones del sueño:** Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- **Bajada de las defensas:** El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.
- Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

## **DESARROLLO**

El estrés laboral es un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”, lo cual conlleva al Síndrome de Burnout que es el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones importantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el cuestionario de Maslach burnout Inventory (MBI) en el Centro de Salud Tipo C La Mana, existen varios casos de Síndrome de Burnout en los profesionales, por lo tanto hay que plantear medidas correctivas para las áreas afectadas, para minimizar el estrés laboral y evitar más casos de Síndrome de Burnout para combatir por completo de las instalaciones por lo que proveerá lo siguiente:

## 1. CHARLAS MOTIVACIONALES.

Brindar charlas motivacionales al personal de profesionales es de vital importancia para lograr mejor desempeño en sus horas de trabajo y brindar servicios garantizado, ya que favorece tanto al profesional que labora en las instalaciones como para los pacientes que frecuentan el lugar.

Entre los temas a tratar se proponen los siguientes:

- **MOTIVACIÓN Y TALENTO “LA CREATIVIDAD SE APRENDE”.**

La imaginación es uno de los grandes tesoros de las personas. Promover el desarrollo de la creatividad es esencial, ya que esta capacidad tan significativa que les ayuda a expresarse por sí mismos, a desarrollar su pensamiento abstracto y, también, será primordial a la hora de resolver problemas y de relacionarse mejor con los demás a lo largo de toda su vida.

- **GRANDES PERSONAS, GRANDES CREENCIAS, ACTITUD MENTAL POSITIVA, LA LIBERTAD DE ESCOGER SE APRENDEN.**

- ✓ **La grandeza de una persona** está en pequeños detalles que, en principio, pueden no parecer importantes. Los pequeños detalles moldean a las personas en acero inolvidable, las hacen únicas y excepcionales o se trata de personas que no tienen miedo a nada o que no han cometido errores, sino que son personas que siempre que pueden tienen una palabra de aliento, una mano amiga para tender, un buen pensamiento, una buena acción.

- ✓ Cada empresa es única y tiene su propia e inconfundible identidad, y lo que las definen notablemente son su filosofía y valores empresariales.

Los colaboradores deben alinearse a la filosofía de la empresa y para ello se debe desarrollar la parte personal que siempre impulsa a ser un mejor profesional para mejorar sus **creencias**.

- ✓ Sólo quién programa su vida con optimismo, logrará alcanzar sus metas.

El desarrollo de una **actitud mental positiva** es fundamental para alcanzar el éxito.

La diferencia entre el éxito y el fracaso no es más que la postura que asumimos frente a las situaciones que la vida nos presenta, a la capacidad de autoestima que tengamos y a la forma como nos relacionemos positivamente con los demás.

- ✓ **La libertad de escoger se aprende** , aprender a ser libres y actuar como personas libres, es sin lugar a dudas un reto arduo para cualquier persona, La sociedad nos atribuye un rol que sitúa a varias personas más bien como obedientes, y en nuestro entorno personal hemos comprobado cómo hemos sido premiados si nuestra actitud es suficientemente obediente, y castigadas en diferentes acciones, tenemos que aprender a tomar nuestras propias decisiones en nuestro entorno laboral.

- **MANEJO DEL ESTRÉS, Y SUPERAR ADVERSIDADES.**

El primer paso para **manejar el estrés** es reconocer la presencia del estrés en su vida. Todo el mundo experimenta el estrés de manera diferente. Es posible que se enoje o esté irritable, o que sufra dolores de cabeza o malestar estomacal. ¿Cuáles son las señales del estrés en usted? Una vez que conozca las señales que debe buscar podrá comenzar a manejarlo.

Adicionalmente, identifique las situaciones que pueden provocarle estrés. Estas situaciones se conocen como tensionan tés. Sus tensionan tés pueden ser la familia, el trabajo, las relaciones, el dinero o los problemas de salud. Una vez que comprenda de dónde viene su estrés podrá idear maneras con las cuales lidiar con sus tensiones y de esta forma se podrá **superar varias adversidades** que se presentan en sus trabajos.

- **RELACIONES HUMANAS Y HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO.**

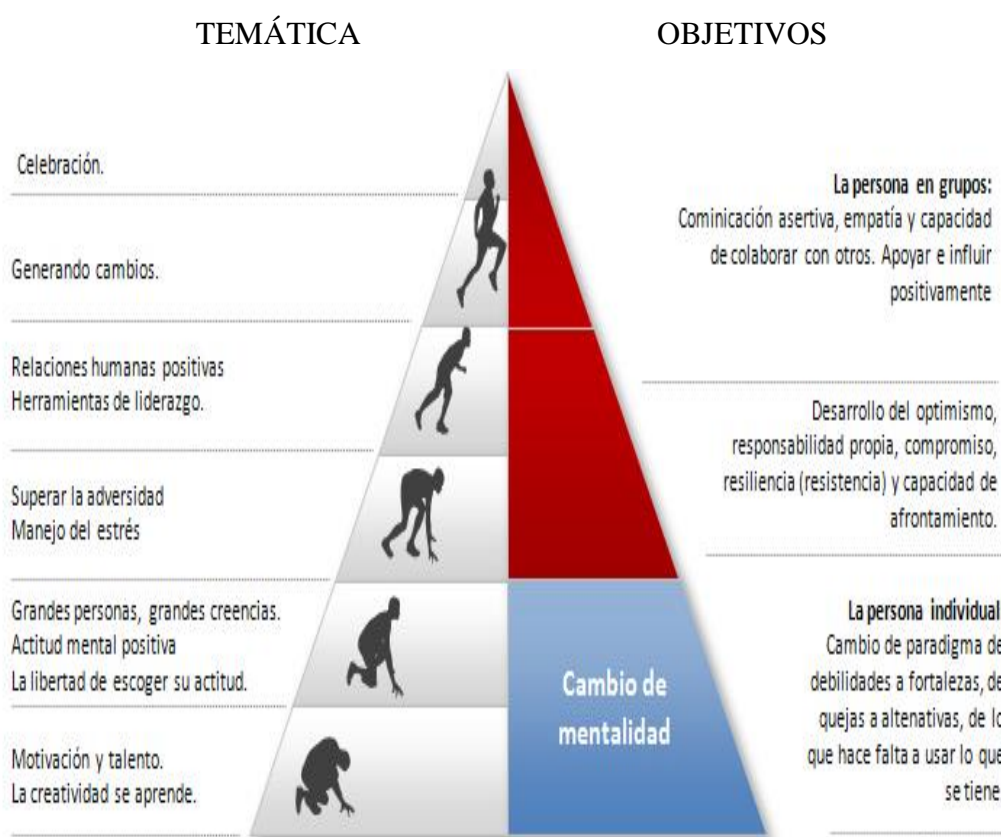
Las **relaciones humanas** entendidas como el proceso de interacción de los sujetos sociales, son fundamentales para que se dé un funcionamiento equilibrado y armónico en la sociedad en que vivimos. Su finalidad es propiciar la

convivencia humana en todas sus manifestaciones y destruir todo aquello que se oponga al buen entendimiento entre los hombres.

El instrumento que sirve a las personas para combatir esos obstáculos en las relaciones con sus semejantes es la comunicación, por medio de ella intentamos persuadir a los demás a fin de que actúen de acuerdo a nuestros propósitos, es decir, tratamos de convencerlos de que modifiquen sus actitudes, el fomentar **liderazgo** en el lugar de trabajo es de vital importancia ya que son **herramientas** indispensables para lograr mayores éxitos con los trabajadores.

- **GENERAR CAMBIOS Y CELEBRACIÓN.**

El **generar cambios** continuamente para llevar al triunfo a la empresa es motivo de **celebración** para todos porque se incrementan ganancias, y mayores sueldos, el saber conllevar una vida de trabajo saludable, rívida, con buenos líderes, excelentes grupos de trabajo, es de vital importancia en el entorno laboral y social.



### 3) VIDEOS MOTIVACIONALES

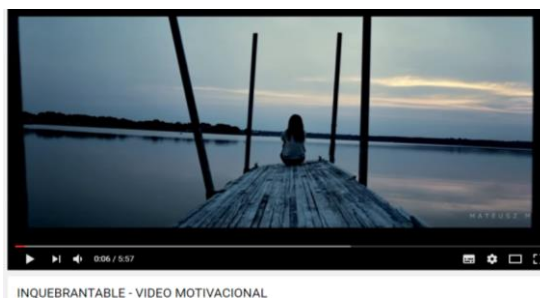
La motivación en los profesionales de la salud, es muy importante para el proceso o condición que puede ser fisiológico o psicológico, innato o adquirido, interno o externo al organismo el cual determina o describe por qué, o respecto a qué, se inicia la conducta, se mantiene, se guía, se selecciona o finaliza; este fenómeno también se refiere al estado por el cual determinada conducta frecuentemente se logra o se desea, también se refiere al hecho de que un individuo aprenderá, recordará u olvidará cierto material de acuerdo con la importancia y el significado que el sujeto le dé a la situación.

Los videos motivacionales se los puede realizar al finalizar las reuniones dentro de la institución una vez al mes a fin de garantizar el bienestar de los profesionales entre los videos motivacionales proponemos los siguientes:

#### **NUNCA TE RINDAS**



#### **INQUEBRANTABLE**



#### **UN DIA DECIDI TRIUNFAR**



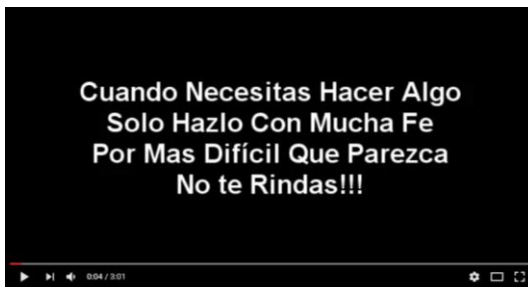
Un día Decidi Triunfar [Videos de Motivacion] [ Español ]

## NADA ES IMPOSIBLE



¡Nada es imposible! (mejor video motivacional en español)

## NUNCA DIGAS “ NO PUEDO”



Nunca Digas "No Puedo" - [Videos de Motivacion]

## SILLA ANTI ESTRÉS



La silla anti estrés tiene una medida de 57 cm de largo y 45 cm de ancho está compuesta por material resistente, barrilla fina de 5mm, tubo de 5/8 mm y tubo de 7/8mm el asiento está compuesto de 71 bolas anti estrés, esta silla nos ayudara a reducir el estrés que se presenta en las diferentes áreas del Centro de Salud Tipo “C” de La Mana ya que es muy cómoda y se adapta a cualquier persona.

Las bolas anti estrés en la silla nos ayuda a trabajar los músculos para fortalecerlos y de esta manera reducir el cansancio en un determinado tiempo.

A pesar de que a muchos no les funciona, ya que el problema sigue siendo mayor para servir de gran ayuda para conseguir por lo menos durante unos segundos perder parte de la tensión y recuperarnos un poco de una situación que nos altera, entre los beneficios más importantes que tenemos son:

- Reduce el Cansancio.
- Combate la Fatiga.
- Minimiza el Estrés.
- Ayuda a combatir el Síndrome de Burnout.

Es muy recomendable utilizarla por lo mínimo unos 5 minutos en las horas de descanso en el lugar de trabajo para lograr mayores resultados

### **3) PAUSAS ACTIVAS**

La pausas activas, se establece períodos de recuperación que siguen a los períodos de tensión de carácter físico y psicológico generados por el trabajo. Los ejercicios tienen una duración entre 5 y 7 minutos y se deben realizar, a las 10:30 y a las 3:30. Es importante saber que a las dos horas de realizar una actividad repetitiva, el sistema osteomuscular se fatiga. El objetivo es prevenir trastornos osteo musculares causados por los factores de riesgo de cargas estáticas y dinámicas como las posturas prolongadas y los movimientos repetitivos, romper la monotonía laboral, disminuir los niveles de estrés ocupacional y propiciar la integración grupal.



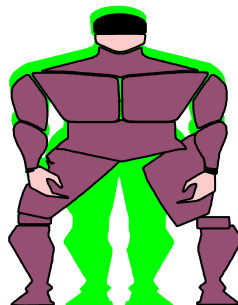
Tomar conciencia de que la salud integral es responsabilidad de cada individuo, Practicar ejercicios para activar la circulación sanguínea contribuyendo a disminuir la fatiga física y mental e incrementar los niveles de productividad.

Para realizar las pausas activas hay que tener en cuenta lo siguiente:

- La respiración debe ser lo más profunda y rítmica posible.
- Relajarse
- Concentrarse en los músculos y articulaciones que va a estirar.
- Sienta el estiramiento.
- No debe existir dolor
- Realice ejercicios de calentamiento, antes del estiramiento RESPIRACION ABDOMINAL

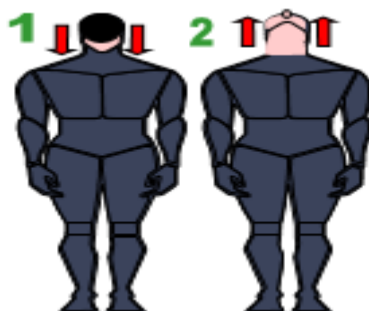
## EJERCICIOS

### 1.- ESTIRAMIENTO POSICION INICIAL



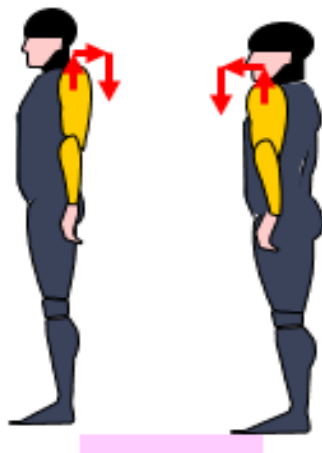
Póngase de pie, con los pies ligeramente separados y rodillas ligeramente dobladas para proteger la espalda.

### 2.- ESTIRAMIENTO CABEZA.



Gire su cabeza a la derecha, como si tratara de mirar su espalda y sostenga esa posición por cinco segundos, vuelva la cabeza al centro y cambie hacia el lado contrario. Repita el ejercicio tres veces de cada lado. Lleve su cabeza hacia atrás, como si tratara de mirar el cielo, sostenga esa posición por cinco segundos, vuelva la cabeza al centro, y baje lentamente la cabeza como si tratara de mirar el suelo sostenga por cinco segundos. Realice tres repeticiones hacia cada lado.

### 3.- ESTIRAMIENTO HOMBROS.



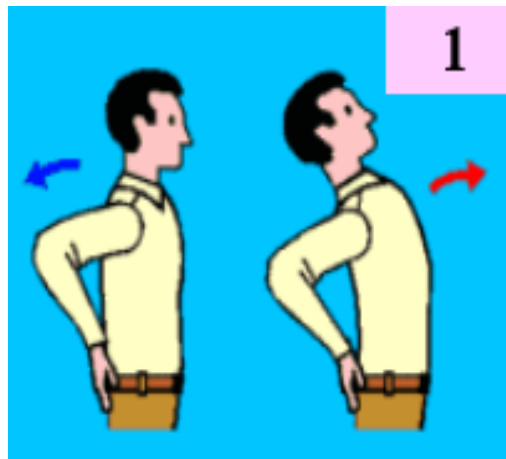
Suba los hombros hacia las orejas, ahora los contrae por diez segundos, distensión rápidamente, Repita por tres veces. 2 Suba los hombros hacia las orejas, muévelos hacia atrás en círculos. Repita el movimiento, en dirección inversa. Realice tres repeticiones en cada lado.

### 4.- ESTIRAMIENTO BRAZOS.



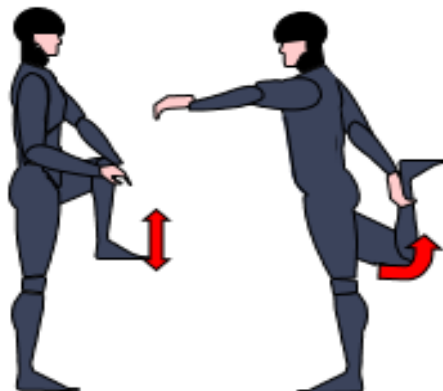
Sacuda los brazos y manos a los lados del cuerpo durante diez segundos, dejando que los hombros vayan colgando a medida que disminuye la tensión. De pie, con los brazos extendidos y los dedos entrelazados, girar las palmas por encima de la cabeza a la vez que estira los brazos. Sostener por diez segundos y volver a la posición inicial. Repetir tres veces.

#### 5.- ESTIRAMIENTO ESPALDA Y ABDOMEN



De pie, con las rodillas firmes y las manos en la cintura, lleve los hombros hacia atrás y contraiga el abdomen, sostenga por diez segundos y vuelva a la posición inicial. Repita tres veces.

#### 6.- ESTIRAMIENTO PIERNA



De pie, con las piernas separadas, y rodillas ligeramente dobladas, comience a bajar hasta donde resista. Repita tres veces. De pie, lleve la rodilla derecha al pecho, sostenga por diez segundos con las manos y cambie de pierna ahora, lleve la pierna derecha hacia atrás sostenida por la mano derecha, tratando de tocar el glúteo

### 7.-ESTIRAMIENTO PIES



Realice balanceo de pies punta - talón. Repita tres veces Camine en puntas de pies. Durante 10 segundos.

### 8.-ESTIRAMIENTO MANOS



Abra y cierre las manos, llevando el pulgar hacia adentro y flexionando los dedos, repita 3 veces. Realice círculos con las manos, hacia un lado y luego al otro, repita 3 veces en cada lado.

### 9.- OJOS



Abrir y cerrar los ojos, manteniendo cada posición por dos segundos. Hacerlo durante 10 segundos. Acerque el dedo índice hacia su nariz y aléjelo, siguiendo lo con sus ojos. Cubra sus ojos con sus manos sin hacer presión y teniendo abiertos sus ojos gire los en todas las direcciones.

#### **10.-ESTIRAMIENTO SENTADO – ESPALDA.**



Sentado con la espalda recta, contraiga los músculos del abdomen durante diez segundos, 1suelte los músculos, repita tres veces. Con la espalda recta, estirar los brazos hacia delante y entrelazar los dedos, las palmas de las manos deben estar hacia fuera, sostener durante diez segundos y repetir tres veces.

#### **10. ESTIRAMIENTO SENTADO. HOMBROS.**



Sentado, mover despacio los hombros hacia atrás, formando círculos. Después hacia delante. Dejar caer los hombros, y repetir tres veces en cada lado. Sentado, colocar el brazo derecho sobre el abdomen, y el izquierdo por atrás del cuello, girar despacio el tronco hacia el lado izquierdo 4y cambiar de lado, repetir tres veces.

### 11.- ESTIRAMIENTO SENTADO – PIES



Sostener con las manos la parte posterior de la pierna justo por debajo de la rodilla y mantener la pierna flexionada, tirando de ella hacia arriba en dirección al pecho. Sostener por diez segundos, repetir tres veces con cada pierna. Elevar la pierna derecha y mantenerla estirada por diez segundos, repetir tres veces con cada pierna.

Efectos Primarios de las Pausas Activas.

- Mejorar el rendimiento físico y mental.
- Disminución los riesgo que produzca Enfermedades profesionales.
- Mejor la relación interpersonal laboral.

**Efectos Secundarios:**

- Beneficio económico tanto para la empresa como para el empleado

**Beneficios de las Pausas Activas.****1. Fisiológicos:**

- Aumentar circulación sanguínea
- Mejorar la movilidad articular y Flexibilidad
- Disminuir inflamación
- Mejorar la postura
- Disminuir la tensión
- Mejorar adaptación al puesto

**2. Psicológicos:**

- Favorecer cambio rutina
- Mejorar la autoestima
- Mejorar capacidad concentración

**3. Sociales:**

- Surgimiento de nuevos lideres
- Favorece contacto personal
- Promueve integración social
- Favorece sentido de grupo
- Mejora las relaciones laborales

**4) TÉCNICAS DE RELAJACIÓN**

Estar relajado es lo opuesto de estar tenso. Estar tenso es usar energías para mantener el cuerpo y la mente en un estado de rigidez y alerta que no siempre es el adecuado y consume muchas energías. Hay momentos en los que estar relajado puede no ser una buena idea (por ejemplo si un león nos quiere comer), pero

afortunadamente esos momentos son poco frecuentes hoy en día. Es cierto que existen otras amenazas más actuales, como que una plancha nos quiera matar para conseguir dinero y poder comprar una dosis de droga, pero en general estar en un estado de tensión simplemente nos desgasta sin aportarnos nada.

Cuando estamos tensos y en alerta mucho tiempo, las energías tienden a agotarse y nuestro rendimiento se reduce sensiblemente, lo que a su vez puede llevarnos al ciclo vicioso del estrés, en donde al empezar a perder temporalmente las capacidades por falta de energía la tensión aumentan, reduciendo aún más las energías y las capacidades.

Sirve para romper con ese ciclo vicioso. Con la relajación recuperamos el control de las energías desperdiciadas y podemos disponer de ellas para lo que queramos. Por si fuera poco, estando relajado uno se siente y funciona mucho mejor. Si uno practica la relajación habitualmente, la energía disponible para el cuerpo y la mente es mayor, por lo que puede notar mejoras en la memoria (de corto y largo plazo) y en la atención, cuando esta es necesaria.

Por si fuera poco, la práctica habitual de la relajación nos permite aprender como relajar al menos poco nuestro cuerpo sin necesidad de llegar a seguir un ejercicio.

La relajación es el estado psíquico, nervioso y físico calmo, producto de la ausencia de estrés o contracción muscular, llevada a cabo en estado de conciencia por acción voluntaria y dirigida.





Los tipos de relajación están acompañados de técnicas que lo facilitan. Algunas de las más importantes son:

- **Relajación respiratoria:** La respiración es la base vital humana. Gracias a ella subsistimos, inhalando y exhalando oxígeno. Este movimiento constante reporta un ejercicio del organismo, que dirigido de manera adecuada, regulada, y acompañándola de otros estímulos, es la primer técnica y la más importante que debe tenerse en cuenta para poder proyectar las demás. Sólo la adecuada respiración puede ser un método de relajación integral.



- **Relajación progresiva:** Este tipo de técnica parte de la idea de que quien la ejercita, llega a la sesión en un estado de contracción que progresivamente cederá en pos de la relajación. El individuo debe encontrar una postura cómoda, generalmente acostado, sin cruzar extremidades y cerrando los ojos. El objetivo es que progresivamente, el individuo conduzca su estado de rigidez a uno de distensión a través de la respiración.



- **Relajación muscular pasiva:** A diferencia de la relajación progresiva antes mencionada este tipo de relajación no realiza contracciones en los músculos, ni tampoco tiene que ver con movimientos de articulaciones o similares, sino que se trata de concentrarse en los sectores musculares afectados o no de a uno en uno de manera sistemática. De esta manera se detectan las tensiones y se logran liberarlas.



- **Relajación aplicada:** Su enfoque más importante y usual se da en el tratamiento de estrés cuando se requiere de manera práctica y sobre todo de mayor inmediatez. Debe ser llevada a cabo por personas con entrenamiento específico sobre estas técnicas y es eficaz al realizarse al inicio del momento de estrés y consiste en la tensión y distensión de los músculos de todo el cuerpo acompañándose de una actitud o comportamiento activo y positivo hacia la actividad relajante.



- **Relajación conductual:** también relacionadas a problemáticas como el estrés, las relajaciones conductuales hacen hincapié en la modificación, aprendizaje captación y adaptación de diversas conductas o reacciones que suelen tener las personas tratadas, como también de aquellas conductas que “deberían tener”, para lograr estados de bienestar físicos y mentales. El autocontrol, el confrontamiento y el distanciamiento son temas tratados por estas terapias generalmente ligadas al campo de la psicología.

Se trata del procesamiento de las reacciones que se observan al contacto con diferentes situaciones en ámbitos sociales y del entorno, que provocan e influyen al desarrollo del estrés y la acumulación de tensiones.



## CONCLUSIONES

1.- Se realizó charlas de motivación, videos motivacionales pausas activas, técnicas de relajación a fin de disminuir el Síndrome de Burnout ya que son altamente comprobadas en su efectividad en las personas afectadas, siempre y cuando se realicen constantemente.

2.- Se dispuso un cronograma de actividades con el propósito de disminuir por completo el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Tipo “C” La Maná, lo cual se deberá dar cumplimiento en el transcurso de los días, para obtener resultados de mejora.

3.- Se logró concientizar al personal de trabajadores acerca de la importancia en nuestras vidas el tener una buena relación entre compañeros de trabajo

### **RECOMENDACIONES**

1.- Es recomendable brindarles la apertura al personal de profesionales de la salud un espacio para que se pueda dar cumplimiento con estas actividades.

2.- Es de vital importancia tener en cuenta el cronograma de actividades para realizarlo en el transcurso del año siempre y cuando no interfiera en sus horas de ocupación.

3.- Es saludable realizar las pausas activas cada 15 minutos al día

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

#### **4.1. CONCLUSIONES.**

1. El Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado, este síndrome puede tener consecuencias muy graves con el transcurso del tiempo, tanto a nivel físico como psicológico en los profesionales.

2. El Síndrome de burnout presentó predominio en el área de Medicina Interna y Externa con el (34%), el área de Enfermería con el (31%), el Personal de Limpieza con el (11%), el área de Secretaría y Choferes con el (8%), el área de Odontología y Obstetricia con el (4%) el área de Psicología y Laboratorio no se encuentran afectados por el síndrome de burnout, con respecto al **SEXO** más afectado resultó ser **Femenino** con el (65 %) y el sexo **Masculino** con el

(35%), entre la **EDAD** de los (25 a 35 años) con un (39%), entre los (46 a 60 años) con el (38%) y entre los (36 a 45 años) con el (23%) de afectación, en cuanto a la **SITUACIÓN CONYUGAL** el número casos afectados por el Síndrome de Burnout son los casados con el (58%), los solteros con el (31%) y otros con el (11%), entre las personas que **SI** tienen **Hijos** son las que están afectados por el síndrome con un (85%) y las personas que **NO** tienen **Hijos** con un (15%) de afectación, según la **SITUACIÓN LABORAL** el personal que se encuentra con trabajo Fijo son los que se encuentran con mayor afectación con el (54%) y los de contrato con el (46%), con respecto a los **AÑOS DE SERVICIO** entre (1 mes a 20 años) con un (78%) y entre (1 mes a 10 años) con un (22%) de afectación.

3. Se Proponen alternativas de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos para los médicos y enfermeras que son las áreas con más afectación de Síndrome de Burnout a fin de garantizar el bienestar de los profesionales:

- Charlas Motivacionales
- Silla Anti estrés
- Videos Motivacionales
- Ejercicios de relajación
- Pausas Activas.

#### **4.2. RECOMENDACIONES.**

1. Realizar deporte, rumba terapia, ejercicio los fines de semana también contribuye a minimizar de estrés laboral y por lo tanto ayuda a reducir el Síndrome de Burnout
2. Se recomienda Balancear el trabajo entre los compañeros para evitar el cansancio emocional, estrés laboral, fatiga en los trabajadores para así mantenernos en un ambiente rescatable y de mejora entre los profesionales y brindar una atención de calidad.

3. Recomendable cumplir con las alternativas de mejora realizando charlas motivacionales 1 vez al mes, hacer uso de la silla anti estrés por lo mínimo 5 minutos al día, facilitar videos motivacionales al personal en las reuniones de jornada, realizar pausas activas en su lugar de trabajo 5 minutos al día, de esta forma se logrará mantener un ambiente laboral adecuado dentro de la institución.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **ACTIVIDADES QUE PROTEGEN SU SALUD:** En la implementación de los programas de estilos de vida saludables en el trabajo se debe incluir actividades tales como: capacitación contra el consumo de sustancias adictivas, alcoholismo, prevención contra el estrés, controles médicos.
- **AMBIENTE DE TRABAJO/ CLIMA LABORAL:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.
- **AREA DE TRABAJO:** Lugar ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social. Esto propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella,

de hecho, para un óptimo resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la disposición así se satisfacen la demandas de la empresa al seleccionar el perfil indicado. (Parra C. , 2003).

- **AUSENTISMO LABORAL.** - Es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir. Es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar. (Alvarez, 2007).
- **CANSANCIO EMOCIONAL:** se caracteriza por la falta de energía física y sentimiento de agotamiento y motivación para realizar las actividades relacionadas con el trabajo.
- **CAPACITACIÓN:** es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los trabajadores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.
- **CARGA DE TRABAJO.** -El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. Podemos definir la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea.
- **DESPERSONALIZACIÓN:** Consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

- **ENFERMERÍA:** mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo. (Parra, 2003).
- **ENFERMEDAD PROFESIONAL.** - todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.
- **FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL:** Es la tendencia individual de evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional de baja autoestima personal.
- **MEDICINA:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo. (Parra, 2009)
- **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.** - Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempo de trabajo, funciones y ritmo. **PARRA (2003).**
- **PSICOLOGÍA:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo. (Parra, 2006).
- **SÍNDROME DE BURNOUT.** - Hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, particularmente quienes ejercen profesiones de ayuda (médicos, enfermeras, profesores) y que han puesto expectativas y dedicación excesiva a su trabajo. (Dickson, 2007).



## REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

Alvarez. (2005). Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242009000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000300009)

Alvarez. (2007). Obtenido de

[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjxxc-Zk-XOAhVFFh4KHTwzDTYQFgg5MAU&url=http%3A%2F%2Farchivo.uc3m.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10016%2F572%2FAlvarez\\_Garcia\\_Begona\(1\).pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNF4](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjxxc-Zk-XOAhVFFh4KHTwzDTYQFgg5MAU&url=http%3A%2F%2Farchivo.uc3m.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10016%2F572%2FAlvarez_Garcia_Begona(1).pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNF4)

Arenas. (2016). Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5056905>

- Breso. (2008). Obtenido de  
<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/ShowImg.asp?IDArticulo=3386&ImgType=image/jpeg&ImgUrl=../Boletines/0917/estres-laboral-03.jpg>
- Cano. (2002).
- Carlin, M., Enrique, J., & Garces, F. (2010).  
 Ciencia y Salud. (2010). Melancolia.
- Ciencias Naturales. (2009). Enfermedades Fisicas. Obtenido de  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001802/180275s.pdf>
- Comin Anadon, D., Fuente Albarran, D., & Gracia Galve, D. (s.f.). Estres y  
 Riesgo para la Salud. (D. HALLING, Trad.) España. Obtenido de  
<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Dickson. (2007). Síndrome de Burnout.
- Freud, S. (2012). Melancolia. Salud Familiar. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos/freud/freud.shtml>
- Hochschild. (1993). Obtenido de <http://sociology.berkeley.edu/professor-emeritus/arl-r-hochschild>
- Jimenez, M., Gonzalez, J., & Garrosa, E. (2001). SÍNDROME DE BURNOUT.  
 EE.UU.
- Kroemer, & Grandjean. (2000). Obtenido de  
<http://www.ergocupacional.com/4910/20608.html>
- Medical Center . (2013). Dolores Musculares. Obtenido de  
<http://umm.edu/health/medical/spanishency/articles/dolores-musculares>
- Medicos Ecuador. (2015). Depresion. Medicina Sana y Bienestar. Obtenido de  
<http://www.dmedicina.com/enfermedades/psiquiatricas/depresion.html>
- Ministerio de Salud Publica. (2016). Organigrama Funcional. Cotopaxi.
- MORALES. (1986). La Fatiga. Obtenido de  
<http://www.ergocupacional.com/4910/20608.html>
- OMS. (2010). Enfermedades Cardiovasculares. Obtenido de  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs317/es/>
- Organizacion Mundial de la Salud. (s.f.). En O. M. SALUD.

- Organizacion Mundial de la Salud. (2010). Enfermedades Cardiovasculares. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs317/es/>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2014). Cefalea. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs277/es/>
- Parra. (2003). Obtenido de <http://biblioteca.enfermeria21.com/producto/enfermeria-en-psiquiatria-y-salud-mental/>
- Parra. (2006). Obtenido de <http://biblioteca.enfermeria21.com/producto/enfermeria-en-psiquiatria-y-salud-mental/>
- Parra. (2009). Obtenido de <http://biblioteca.enfermeria21.com/producto/enfermeria-en-psiquiatria-y-salud-mental/>
- Parra, C. (2003). Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/area%20de%20trabajo.php>
- Pines. (1993). El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (capítulo 4 ed.). [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml).
- Profesor en Línea. (2015). N° 188.540. Obtenido de [http://www.profesorenlinea.cl/Ciencias/Enfermedades\\_sicologicas.htm](http://www.profesorenlinea.cl/Ciencias/Enfermedades_sicologicas.htm)
- Rodriguez. (2006). Obtenido de [https://www.sedar.es/vieja/restringido/2006/n6\\_2006/5.pdf](https://www.sedar.es/vieja/restringido/2006/n6_2006/5.pdf)
- Rojas, E. (2013). La Ansiedad. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=n9aiG1z6zbgC&printsec=frontcover&dq=que+es+ansiedad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiji5\\_Z6qrNAhVMGh4KHZ3DCVYQ6AEIVTAH#v=onepage&q=que%20es%20ansiedad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=n9aiG1z6zbgC&printsec=frontcover&dq=que+es+ansiedad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiji5_Z6qrNAhVMGh4KHZ3DCVYQ6AEIVTAH#v=onepage&q=que%20es%20ansiedad&f=false)
- Rosero, & Coral, H. (2014). Irritabilidad Nerviosa. Recuperado el 2014, de <https://www.youtube.com/watch?v=8cJFFW-Dq4s>
- Terron, A. (2012). La Frustración. En A. Terròn, Psicología. Obtenido de <http://www.psicologiaamayaterron.com/mobbing-y-burnout>



# ANEXOS

## **ANEXO 1**

**TEST APLICADO AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO “C”**

**LA MANA.**









## ANEXO 2

### SOCIABILIZACIÓN DE RESULTADOS Y ENTREGA DE PROPUESTA AL PERSONAL DEL CENTRO D SALUD TIPO “C” LA MANÁ.



