

Estresores que afectan el normal desarrollo de las funciones asistenciales en el personal de salud

Stressors that affect the normal development of care functions in health personnel

Estressores que afetam o desenvolvimento normal das funções de cuidado em profissionais de saúde

Kevin Josué Zurita Valle

kzurita4508@uta.edu.ec

Universidad Técnica de Ambato – Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-8006-4885>

José Luís Herrera López

jl.herrera@uta.edu.ec

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2196-4875>

RESUMEN

Introducción: Los estresores laborales son aquellos relacionados con las condiciones del trabajo que provienen de la relación entre el trabajador y sus funciones laborales llevando a provocar trastornos psicológicos o daños físicos dentro del personal de salud lo cual puede llevar a un ausentismo o una falta en sus funciones laborales. **Objetivo:** Identificar los estresores que afectan el normal desarrollo de las funciones asistenciales en el personal de enfermería. **Metodología:** utilizó un diseño descriptivo, enfoque cuantitativo de corte transversal, se indagó a 101 enfermeras que laboran en diferentes servicios del Hospital General Ambato mediante el Cuestionario Estresores Laborales para Enfermería. **Resultados:** los principales resultados muestran que el 96% corresponde al género femenino, casados (58%) y oscilan de entre 31 a 40 años; servicios con mayor participación: centro quirúrgico (25%), Neonatología (15%) y UCI (13%) con un tiempo laboral menor a 1 año. El 61% no pueden realizar sus tareas de enfermería y no comparten sentimientos con otros compañeros, 70% presentó estresores psicológicos relacionados a la muerte y sufrimiento de un paciente, finalmente el 58% de enfermeras alguna vez presentaron estresores sociales referentes a críticas de un médico. **Conclusión:** Considerando los estresores mencionados se identificó que las principales fuentes de ausentismo del personal de salud están estrechamente ligadas a estresores psicológicos vinculados a la muerte de un paciente, miedo a cometer errores en sus cuidados y por la controversia de falta de personal o ayuda a otros servicios, dificultando el normal desarrollo de la función en la atención de salud.

Palabras clave: Estrés. Personal de salud. Enfermería. Asistencia. (DeCS)

ABSTRACT

Introduction: Labor stressors are those related to the working conditions that come from the relationship between the worker and his work functions, leading to psychological disorders or physical damage within the health personnel, which can lead to absenteeism or lack of performance. **Objective:** To identify the stressors that affect the normal development of care functions in nursing staff. **Methodology:** a descriptive design, quantitative cross-sectional approach was used, 101 nurses who work in different services of the Ambato General Hospital were inquired through the Occupational Stress Questionnaire for Nursing. **Results:** the main results show that 96% correspond to the female gender, married (58%) and range from 31 to 40 years; services with the highest participation: surgical center (25%), neonatology (15%) and ICU (13%) with a working time of less than 1 year. 61% cannot perform their nursing tasks and do not share feelings with other colleagues, 70% presented psychological stressors related to the death and suffering of a patient, finally 58% of nurses ever presented social stressors referring to criticism from a doctor. **Conclusion:** Considering the stressors mentioned, it was identified that the main sources of absenteeism of health personnel are closely linked to psychological stressors linked to the death of a patient, fear of making mistakes in their care and the controversy of lack of personnel or help to other services, hindering the normal development of the function in health care.

Keywords: Stress. Health personnel. Nursing. Attendance.

RESUMO

Introdução: Os estressores laborais são aqueles relacionados às condições de trabalho que advêm da relação entre o trabalhador e suas funções laborais, levando a transtornos psicológicos ou danos físicos no pessoal de saúde, podendo levar ao absenteísmo ou falta de desempenho das funções laborais. **Objetivo:** Identificar os estressores que afetam o desenvolvimento normal das funções assistenciais na equipe de enfermagem. **Metodologia:** foi utilizado delineamento descritivo, abordagem quantitativa transversal, 101 enfermeiros que atuam em diferentes serviços do Hospital Geral de Ambato foram inquiridos através do Questionário de Estresse Ocupacional para Enfermagem. **Resultados:** os principais resultados mostram que 96% correspondem ao sexo feminino, casados (58%) e variam de 31 a 40 anos; serviços com maior participação: Centro cirúrgico (25%), Neonatologia (15%) e UTI (13%) com tempo de trabalho inferior a 1 ano. 61% não conseguem realizar suas tarefas de enfermagem e não compartilham sentimentos com outros colegas, 70% apresentaram estressores psicológicos relacionados à morte e sofrimento de um paciente, por fim 58% dos enfermeiros já apresentaram estressores sociais referindo-se a críticas de um médico. **Conclusão:** Considerando os estressores mencionados, identificou-se que as principais fontes de absenteísmo dos profissionais de saúde estão intimamente ligadas aos estressores psicológicos ligados à morte de um paciente, medo de cometer erros no seu atendimento e a polêmica da falta de pessoal ou ajuda para outros serviços, dificultando o desenvolvimento normal da função em saúde.

Palavras-chave: Estresse. Pessoal de saúde. Enfermagem. Comparecimento.

1. INTRODUCCIÓN

Los estresores o también denominados riesgos psicosociales en el área laboral son aquellos que están relacionadas con las condiciones del trabajo que provienen de la relación entre el trabajador y sus funciones laborales, además de la organización del mismo, ocupación o puesto de trabajo, realización de tareas en su entorno entre otros ya que esto contribuyen a que la salud y la calidad de vida del trabajador se vayan deteriorando con el paso del tiempo (Ramírez López, Dávalos Alcázar, Ochoa, & Rubilar Araya, 2017). Además de que estos pueden acarrear o provocar trastornos o daños en la salud física y psicológica del personal, clasificándose en estresores físicos, psicológicos y sociales (Carrillo, Ríos, Escudero, & Martínez, 2018), (Alegre, Bedregal, & Rodrich, 2019).

A nivel mundial el 86% de las muertes están relacionadas a enfermedades laborales; por otro lado, la Organización Mundial de la Salud establece que el 59% de enfermeras son mayor a 55 años de edad estando más expuestas a estos factores (Organización Mundial de la Salud, 2020). En América Latina el 62,3% de factores de riesgo están relacionados con las enfermedades profesionales constituyendo al 15% de la carga total de enfermedad, de estos el 50% presentan síntomas relacionados con el estrés y el 7% cansancio severo (Ministerio de Salud Pública, 2019). En Ecuador en un estudio realizado con el objetivo de identificar los factores de riesgo que contribuyen a la angustia psicológica determinó depresión (10.3%), ansiedad (19.4%) y estrés (13.5%) (Tusev, Tonon, & Capella, 2020). De igual manera en otro estudio realizado al personal de salud se determinó que el 44.40% tenían estabilidad laboral de entre 1 a 5 años, 84.40% presentaban carga de trabajo medio alto, 49.9% presenta síntomas fisiológicos y el 91.1% en psicoemocionales, intelectuales y laborales (Ortiz, y otros, 2020).

Por lo que el bienestar y la salud mental del personal de enfermería del Hospital General Ambato IESS es fundamental porque, al estar expuesto a diferentes situaciones laborales hacen que su desarrollo funcional y asistencial de enfermeros/as sean comprometidas, evitando prestar una atención de calidad y humanitaria centrada en el cuidado individual y colectivo a partir del desarrollo de sus tareas, por lo que para abordar este problema desde una perspectiva preventiva, teniendo como objetivo identificar los estresores que afectan el normal desarrollo de las funciones asistenciales en el personal de enfermería mediante la aplicación del instrumento estresores laborales para enfermería, determinando situaciones que conllevan a presentar estrés laboral, para que futuras investigaciones se pueda brindar estrategias preventivas al personal de enfermería que están expuestas a situaciones y factores labores de estrés.

2 FUNDAMENTO TEÓRICO

La salud es fundamental en la funcionalidad de una persona ya que es completo estado de bienestar llegando a cumplir con las actividades y funciones cotidianas y laborales, siendo así que la salud mental influye en el bienestar emocional, psicológico y social de una persona determinando como la misma maneja factores a los que está expuesto como es el estrés, relación con otras personas y en la toma decisiones (Usagov, 2020), (Tong & Epeneter, 2018).

Al existir estresores laborales que son propios de enfermería se puede clasificar en estresores físicos, psicológicos y sociales, dentro de estos tenemos factores o situaciones como es el contacto continuo con el dolor, organización del trabajo, sobrecarga laboral o la falta de recursos, conflictos el personal de salud que laboran en el área sanitaria, además de la falta de claridad en las tareas y objetivos a cumplir ya sea en el área administrativa como atención directa (Alegre, Bedregal, & Rodrich, 2019), (Muhamad, Fauzi, Saruan, & Yusoff, 2021).

Por lo que, para Espinoza (2017), es el Ministerio de Salud Pública quien asigna la base de necesidades a profesionales identificadas, ya que estos hacen actividades de promoción y prevención; ya que la problemática laboral de los profesionales de la salud había sido abandonada históricamente por el ente rector sin brindar soluciones visibles a sus demandas afectando así a la calidad de servicio otorgado, siendo necesario brindar soluciones en el desarrollo laboral del personal de enfermería (Espinoza, de la Torre, Acuña, & Cadena, 2017).

Es así que mediante estudios realizados han llegado a demostrar que el bienestar laboral ha incrementado hoy en día, ya que puede afectar en la salud física y mental, así como el estrés, depresión, incluso conlleva al consumo de sustancias prohibidas como las drogas, alcohol afectando en la toma de decisiones ya que induce al suicidio en el trabajo; siendo así el personal que se encuentren en áreas de mayor presión o de intervención determinantes, son las áreas con mayor incidencia de padecer estresores laborales, condición con la que son afectados médicos, enfermeras, pacientes y todo el sistema de salud (Restrepo, 2020), (Kaushik, y otros, 2021).

3 MÉTODOS

Se realizó una investigación de diseño descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal, ya que se indagó al personal de enfermería que laboran en diferentes áreas y servicios del Hospital General Ambato IESS, Ecuador, provincia de Tungurahua en el periodo Abril-Septiembre 2022 (Manterola, 2019). La población de estudio fue constituida por 101 enfermeras de los servicios de medicina interna, Centro Quirúrgico, Obstétrico, Emergencia, Central de esterilización, Diálisis, Unidad de Cuidados Intensivos, Cirugía General, Pediatría, Neonatología y Traumatología, mismas que cumplieron con las características de estudio como: tener nombramiento o firmado un contrato además de permanecer más de tres meses laborando en las áreas hospitalarias y que no tengan un diagnóstico médico de estrés o burnout.

Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario Estresores Laborales para Enfermería mediante la plataforma Microsoft Forms de manera online; consta de 34 Items de tipo escala Likert con cuatro categorías como: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3); por lo que se determinó los estresores laborales que afectan el normal funcionamiento del personal, ya que se evaluó las diversas situaciones que representan una fuente de estrés, tensión o irritabilidad en el trabajo ya sea por el ambiente físico, psicológico y social; relacionados con la muerte y sufrimiento del paciente, la preparación insuficiente, realización de tareas extras a enfermería, falta de apoyo en el servicio y la relación con el resto del personal multidisciplinario (Lastre, Gaviria, Herazo, & Mendinuet, 2018).

Mientras que, para el procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS (Producto de Estadística y Solución de Servicio) versión 2.4 en una computadora para ordenar los datos y presentar los resultados mediante tablas estadísticas.

La presente investigación se basó en la declaración de Helsinki ligándose en los principios de la privacidad y confidencialidad, en la que se tomó todas las medidas y precauciones para guardar la intimidad del participante que formó parte de la investigación y la confidencialidad de la información que nos proporcionó a través del cuestionario aplicado. Además de presidir del consentimiento informado, mediante el cual declare su participación voluntaria en el mismo, después de ser informado sobre el objetivo de la investigación (Aguilera, López, Portales, Reyes, & Vrsalovic, 2020).

Y por último se obtuvo la autorización del director médico del Hospital General Ambato IESS para realizar este estudio mediante la entrega de documentos solicitados para la apertura de la investigación en el personal de enfermería tales como el consentimiento informado validado por la institución.

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se analiza los datos sociodemográficos de las y los enfermeros del Hospital General Ambato IESS, en la cual se evidencia que el 96% pertenecen a género femenino, el 58% corresponde a estado civil casado y oscila un 46% una edad de 31-40. Según Gutiérrez, O (2018), manifiesta en su estudio, que el 90% de su población fue femenino, 53% solteras y el 54% eran

menores de 28 años; esto debido a que la profesión de enfermería esta direccionada a cumplir con lo que la pionera de enfermería Florence Nigthingale estableció que la función de las enfermeras en las instituciones de salud obedece al estereotipo del género femenino (Gutiérrez, Lobo, & Martínez, 2018).

Tabla 1.
Aspectos sociodemográficos, 2022

GENERO	N	%
Femenino	97	96%
Masculino	4	4%
TOTAL	101	100%
ESTADO CIVIL	N	%
Soltera/o	26	26
Casada/o	59	58%
Unión libre	7	7%
Divorciada	8	8%
Viuda	1	1%
TOTAL	101	100%
AÑOS	N	%
20 a 30	10	10%
31 a 40	47	46%
41 a 50	36	36%
51 a 60	8	8 %
TOTAL	101	100%

Fuente: Cuestionario estresores laborales en el personal de enfermería
Elaborado: Investigador (2022)

En la Tabla 2 se analiza la relación entre los servicios y el tiempo laboral del personal de enfermería, demostrando que el 25% enfermeras pertenecen al servicio de centro quirúrgico, neonatología 15% y el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos 13% con un tiempo laboral menor a un año hasta cinco años correspondiente al 47%. Por lo que Según Aldazabal Y, (2020) en su estudio determina que el servicio que mayor participación tuvo es la unidad de emergencia 20,6%, seguido de unidad de cuidados intensivos 15,7%. Debido a que estos servicios están más propensos a tener estresores laborales por el ajetreo y la dinámica propiamente del servicio en el que se encuentras ya que proporcionan el cuidado individualizado al paciente y por el sobrecargo de trabajo al estar en situaciones estresantes y que requieren de rápida actuación y ante situaciones de sufrimiento del paciente que se encuentra situaciones críticas con pronósticos; en cuanto al tiempo laboral sobresalió de un año con una máxima de 44 años obteniendo una media 10 años (Aldazabal , 2020).

Tabla 2.

Relación entre servicio y tiempo laboral del personal de enfermería

SERVICIO	N	%
Medicina Interna	8	8%
Central de esterilización	5	5%
Centro Obstétrico	2	2%
Centro Quirúrgico	25	25%
Cirugía General	10	10%
Diálisis	3	3%
Emergencia	7	7%
Neonatología	15	15%
Pediatría	5	5%
Unidad de Cuidados Intensivos	14	13%
Traumatología	7	7%
TOTAL	101	100%
AÑOS LABORALES	N	%
< a 1 año	48	47%
De 1 a 5 años	47	47%
De 5 a 9 años	4	4%
> a 10 años	2	2%
TOTAL	101	100%

Fuente: Cuestionario estresores laborales en el personal de enfermería

Elaborado: Investigador (2022)

Por otra lado, mediante el cuestionario se logra identificar que existen tres tipos de estresores laborales que llegan a afectar el normal desarrollo asistencial en el personal de enfermería, por lo que en la tabla 3 se da a conocer los estresores laborales físicos siendo así que el 61% alguna vez no tienen el tiempo suficiente para realizar las tareas de enfermería además de no poder compartir problemas o sentimientos con demás compañeros, 56% pasan a otros servicios con falta de personal, esto tiene relación con el 14% de encuestadas refieren que muy frecuentemente 14% hace falta personal en el servicio que laboran en el momento de la investigación. Para Córdova G, (2018) en el estudio realizado demostró una alta exposición de factores en cuanto a los estresores físicos a los que están expuestos, y a la sobrecarga de trabajo ya que el 58% de las o los enfermeros lo presentan, el 42% ante la muerte y sufrimiento de un paciente, 48% ante la preparación insuficiente, seguido del 35% que presentan un estresor a la falta de apoyo y la presentar problemas con médicos (Córdova, Navarro, Pinto, & León, 2019). Mientras que, en el estudio realizado por Carrillo C, 2018 determinó que el personal de enfermería que acude en ayuda a otros servicios llegan a presenciar poco apoyo por parte de sus superiores y demás compañeros por lo que tienden a desarrollar más estrés e incluso burnout esto por falta de control en el trabajo o la incapacidad de tomar decisiones por sí mismos, esto unido a la exigencia de tener que aprender y realizar muchas tareas diferentes (Carrillo, Ríos, Escudero, & Martínez, 2018).

Tabla 3.
Estresores laborales físicos en el personal de enfermería, 2022

ESTRESORES FÍSICOS	Nunca		Alguna vez		Frecuente		Muy frecuente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	14	14%	57	56%	24	24%	6	6%	101	100%
Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería	29	29%	51	50%	18	18%	3	3%	101	100%
No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	25	25%	45	44%	26	26%	5	5%	101	100%
No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	22	22%	62	61%	15	15%	2	2%	101	100%
Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	14	14%	49	48%	24	24%	14	14%	101	100%
No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	23	23%	62	61%	13	13%	3	3%	101	100%

Fuente: Cuestionario estresores laborales en el personal de enfermería

Elaborado: Investigador (2022)

Continuando con los tipos de estresores laborales, en la Tabla 4 se evidencia los estresores psicológicos que presentan el personal de enfermería del hospital general Ambato IESS, observando que el 71% corresponde a la muerte de un paciente, 68% tienen miedo a cometer algún error en los procedimientos y al no saber el manejo de alguna maquina especializada y el 62% el no tener una contestación satisfactoria a alguna pregunta realizada por el paciente. Esto según Lastre G & Gaviria G (2018), detalla que en cuanto al ambiente psicológico hay un alto porcentaje en cuanto a los factores relacionados con el paciente como es la muerte y sufrimiento, de igual manera el no contar con una preparación suficiente ya que en su mayoría no disponían de una contestación satisfactoria ante una pregunta realizada por el paciente haciéndoles sentir insuficientes ante la ayuda emocional que debían brindar al mismo.

De igual manera aunque en bajos porcentajes demostró que el no poder tener una ocasión de poder expresar los sentimientos con otros compañeros laborales también constituía con un estresor laboral en el personal de enfermería; debido a que estas situaciones de estrés son muy comunes en las diferentes unidades de hospitalización, unidades de cuidados intensivos, emergencia entre otros y aunque una enfermera conozca las etapas del ciclo vital de una persona, el sufrimiento que aparece ante situaciones extremas es inevitable tanto para la familia y el paciente como para aquellos quienes brindan el cuidado. Por otro lado, al no contar con un apoyo de sus compañeros acarrea las dificultades en cuanto a las relaciones humanas (Lastre, Gaviria, Herazo, & Mendinuet, 2018).

Tabla 4.
Estresores laborales Psicológicos que afectan al personal de enfermería

ESTRESORES PSICOLÓGICOS	Nunca		Alguna vez		Frecuente		Muy frecuente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	22	22%	65	64%	14	14%	0	0%	101	100%
Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	23	23%	52	51%	21	21%	5	5%	101	100%
Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	8	8%	60	59%	25	25%	8	8%	101	100%
Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	41	41%	49	48%	10	10%	1	1%	101	100%
No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes.	36	36%	60	59%	5	5%	0	0%	101	100%
La muerte de un paciente	22	22%	71	70%	5	5%	3	3%	101	100%
Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	23	23%	68	67%	7	7%	3	3%	101	100%
Muerte de un paciente con quien ha llegado a tener una relación estrecha	52	51%	45	45%	3	3%	1	1%	101	100%
Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	35	35%	56	55%	10	10%	0	0%	101	100%
Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	38	38%	48	47%	13	13%	2	2%	101	100%
No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	33	33%	62	61%	5	5%	1	1%	101	100%
Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	29	29%	61	60%	10	10%	1	1%	101	100%
Ver a un paciente sufrir	9	9%	55	54%	30	30%	7	7%	101	100%
Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	40	40%	55	54%	5	5%	1	1%	101	100%
Personal y turno imprevisible	27	27%	64	63%	9	9%	1	1%	101	100%
No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	37	37%	53	52%	9	9%	2	2%	101	100%
No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	29	29%	68	67%	4	4%	0	0%	101	100%

Fuente: Cuestionario estresores laborales en el personal de enfermería

Elaborado por: Investigador (2022).

En cuanto a los estresores sociales en la tabla 5 se determinó que en su mayoría están relacionados a una mala comunicación con el personal médico ya que el 58% alguna vez ha recibido críticas de un médico pero que 61% nunca han tenido problemas o reciben críticas por su supervisor, 56% alguna vez el medico prescribe un tratamiento inapropiado para el paciente y el 52% refiere que el médico no está presente cuando el paciente se está muriendo o se presenta una emergencia. Por lo que en los resultados esto según Maldonado G, (2018) es causado por la falta de confianza, de estructura y de colegialidad lo que provoca un enfrentamiento directo de ideales de parte de ambos profesionales de la salud lo que es causante de errores médicos los cuales son un desafío para el trabajo en equipo por lo que el paciente muchas veces resulta ser afectado

indirectamente por los conflictos internos que existen entre profesionales de salud (Maldonado, 2018).

Tabla 5.
Estresores laborales sociales que afectan al personal de enfermería

ESTRESORES SOCIAL	Nunca		Alguna vez		Frecuente		Muy frecuente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Recibir críticas de un médico	33	33%	59	58%	8	8%	1	1%	101	100%
Problemas con su supervisor	62	61%	38	37%	1	1%	0	0%	101	100%
Problemas con uno o varios médicos	58	57%	41	41%	2	2%	0	0%	101	100%
El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	38	38%	53	52%	7	7%	3	3%	101	100%
Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	49	48%	48	48%	4	4%	0	0%	101	100%
El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	41	41%	57	56%	3	3%	0	0%	101	100%
No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio	36	36%	49	48%	16	16%	0	0%	101	100%
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios	48	47%	46	46%	7	7%	0	0%	101	100%
Recibir críticas de un supervisor	62	61%	38	38%	1	1%	0	0%	101	100%
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio	50	49%	45	45%	6	6%	0	0%	101	100%
El médico no está presente en una urgencia médica	44	44%	52	51%	4	4%	1	1%	101	100%

Fuente: Cuestionario estresores laborales en el personal de enfermería

Elaborado por: Investigador (2022)

4.1 LIMITACIONES

Limitaciones teóricas que se tuvo durante la investigación fueron la obtención de artículos relacionados con estresores laborales tanto físicos como sociales y artículos sobre la intercomunicación entre personal de salud y enfermería, en cuanto a limitaciones metodológicas la participación del personal de enfermería de diferentes servicios del Hospital General Ambato IESS fue renuente en contestar la encuesta realizada para la investigación.

La siguiente investigación puede servir de base a futuros artículos ya que se puede establecer estrategias relacionados con el estrés laboral que sufre todo el personal de salud.

5 CONCLUSIÓN

Según el estudio realizado se obtuvo que el 96% de los participantes pertenecen al género femenino con una edad que oscila entre 31-40 años de edad lo que nos da a entender que el personal femenino al ser mayor su presencia dentro del estudio tiende a tener mayor ausentismo por varias causas de ámbito psicológico en lo que también está implícita su edad ya que se trata de adultos jóvenes siendo estos quien están más propensos a adquirir síndromes o enfermedades psicológicas.

Dentro de los servicios participantes en este estudio se dio a anotar centro quirúrgico con un 25% de participación junto con neonatología lo que nos da a entender que dentro de estos servicios se encuentra la mayor población de estudio, mientras que la menos participativa fue Centro Quirúrgico con tan solo un 2% de participación, en cuanto al tiempo que llevan trabajando en esta institución se encuentra que la mayoría de participantes lleva menos de un año trabajando para la misma.

Dentro del cuestionario de estresores físicos se dio a denotar que lo que más causa inconformidad al personal es que alguna vez no tienen tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería” con un 61%.

En cuanto al cuestionario de estresores psicológicos con la respuesta alguna vez con el 67% corresponde a que el personal no sabe manejar muchos de los equipos especializados dándonos como conclusión que se requiere una mayor capacitación por parte del Hospital para que no exista dificultades con el uso de los mismos y así brindar una atención de calidad a los pacientes.

Finalmente, dentro del cuestionario de estresores sociales tenemos que alguna vez con un 58% el personal de enfermería ha tenido críticas del personal médico lo que nos lleva a concluir que existe un conflicto de jerarquías dentro de la institución lo cual debería ser corregido para que exista una armonía al momento de trabajar con el personal médico y así llevar a un buen trabajo en equipo evitando estrés y tensión de ambas partes y mejorando la calidad de atención a los pacientes

Considerando lo anteriormente dicho se puede concluir que las principales fuentes de ausentismo del personal de salud están estrechamente ligadas a efectos psicológicos causados por estrés al llevar muchas veces una sobrecarga de trabajo y un constante choque de autoridad entre enfermeros y médicos llevándolos así a ser detectados con patologías como el síndrome de burnout, ansiedad, depresión que puede llevar a otras enfermedades que terminan con el ausentismo del personal de salud.

REFERENCIAS

- Aguilera, B., López, G., Portales, B., Reyes, M., & Vrsalovic, J. (2020). Ética, derecho y regulación de la investigación biomédica en Chile. *Revista Bioética*, 28(2), 29-38. doi:<https://doi.org/10.1590/1983-80422020282385>
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un Hospital COVID-19 en LIMA. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 7(2), 107-113. Obtenido de <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125/112>
- Alegre, A., Bedregal, O., & Rodrich, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Revista de Avances en Psicología*, 5(3), e183. doi:<https://doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Córdova, G., Navarro, F., Pinto, A., & León, C. (2019). Estrés percibido en profesionales de la salud. En G. Córdova, *Estudios de Ciencias Sociales: La práctica y la investigación Universitaria aplicada* (págs. 184-200). Obregón, Sonora, México: ITSON. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/libro-Estudio%20de%20ciencias%20sociales-final.pdf#page=188>
- Espinosa, V., de la Torre, D., Acuña, C., & Cadena, C. (2017). Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41(1), e52. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rpsp/2017.v41/e52/es/>
- Gutiérrez, O., Lobo, N., & Martínez, J. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. *Universidad y Salud*, 20(1), 37-43. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.182001.107>
- Kaushik, A., Ravikiran, S., Suprasanna, K., Nayak, M., Baliga, K., & Acharya, S. (2021). Depression, Anxiety, Stress and Workplace Stressors among Nurses in Tertiary Health Care Settings. *INDIAN JOURNAL OF OCCUPATIONAL AND ENVIRONMENTAL MEDICINE*, 25(1), 27-32. doi:10.4103/ijoem.IJOEM_123_20
- Lastre, G., Gaviria, G., Herazo, Y., & Mendinuet, M. (2018). Estresores laborales en el personal de enfermería. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 13(5), 323-329. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2449/Estresores%20%20laborales%20en%20el%20personal%20de%20enfermer%20c3%ada%20de%20unid%20ades%20de%20cuidados%20intensivo.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://www.sciencedirect.com/science/article>
- Maldonado, M. (2018). “Comunicación médico -enfermera” basada en el modelo de atención centrada en el paciente: análisis de concepto. *Universidad Nacional de Colombia*, 27-36. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/64000>
- Manterola, C. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica Metodología de los diseños de estudio más utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>

- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Muhamad, R., Fauzi, M., Saruan, M., & Yusoff, M. (2021). Why so stressed? A comparative study on stressors and stress between hospital and non-hospital nurses. *webofscience*, 20(2), ISSN: 1472-6955. doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-020-00511-0>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Estadísticas Sanitarias Mundiales: Monitoreando para los ODS. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/338072/9789240011953-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%22>
- Ortiz, N., Noroña, D., García, L., Morillo, J., Contreras, F., García, G., & González, V. (2020). RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD HOSPITAL BÁSICO “ASDRÚBAL DE LA TORRE”- 2020. *Revista Investiga*, 7(2), 53-67. Obtenido de <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/490/349>
- Ramírez López, M. F., Dávalos Alcázar, A. G., Ochoa, R. V., & Rubilar Araya, X. d. (2017). Estresores laborales del personal de enfermería de un Hospital de Alta Especialidad en México. *Revista De Enfermería Neurológica*, 16(1), 25-35. doi:<https://doi.org/10.37976/enfermeria.v16i1.233>
- Restrepo, D. (2020). Salud mental de los cardiólogos intervencionistas: Estrés ocupacional y consecuencias mentales de la exposición a radiación ionizante. *Revista Colombiana de Cardiología*, 27(1), 13-20. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rccar.2019.12.001>
- Tong, V., & Epeneter, B. (2018). A Comparative Study of Newly Licensed Registered Nurses' Stressors: 2003 and 2015. *Web of Science*, 132-140. doi:10.3928/00220124-20180219-08
- Tusev, A., Tonon, L., & Capella, M. (2020). Efectos Iniciales en la Salud Mental por la Pandemia de Covid-19 en algunas Provincias de Ecuador. *Investigatio*, 15(1), 11-24. doi:<https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.15.2>
- Usagov. (2 de Septiembre de 2020). *Salud mental: cómo reconocer que hay un problema y dónde encontrar ayuda*. Obtenido de Usagov en español: <https://www.usa.gov/espanol/novedades/salud-mental-como-reconocer-que-hay-un-problema-y-donde-encontrar-ayuda#:~:text=La%20salud%20mental%20incluye%20el,de%20salud%20en%20Estados%20Unidos.>