

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

---

---



## TESIS

“Síndrome de Burnout “

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

LEN. KAREN JAZZIEL BAUTISTA PERALTA  
LEN. CLARITA DEL CARMEN LÓPEZ TREJO

ASESOR DE TESIS:  
LIC. ANTONIO GALERA PÉREZ

PICHUCALCO, CHIAPAS; JUNIO DE 2022.





SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W



TESIS

CONSECUENCIAS DEL “SINDROME DE BURNOUT”  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL  
PICHUCALCO, CHIAPAS.

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

LEN. KAREN JAZZIEL BAUTISTA PERALTA  
LEN. CLARITA DEL CARMEN LÓPEZ TREJO

ASESOR DE TESIS:  
LIC. ANTONIO GALERA PÉREZ

PICHUCALCO, CHIAPAS; JUNIO DE 2022.

# INDICE

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIAS .....</b>	<b>5</b>
AGRADECIMIENTOS .....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA.....	13
<b>DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	18
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

## **Dedicatorias**

A Dios; por ser quien nos da la fuerza para seguir luchando aún en medio de la adversidad, por ser nuestra guía en esta etapa de formación profesional y por darnos paciencia cuando en ocasiones tendemos a desesperarnos.

A nuestros padres por su cariño y apoyo que nos han brindado, por su esfuerzo y comprensión en nuestra formación profesional. Los amamos ya que son la fuente de nuestra inspiración cada día.

**Karen Jazziel Bautista Peralta-Clarita del Carmen López Trejo**

## **Agradecimientos**

Principalmente con Dios nuestro padre creador que nos da la oportunidad día a día para salir adelante.

A nuestros padres; quiénes nos apoyaron en todo momento y en cada decisión.

A nuestro asesor; Lic. Antonio Galera Pérez quién nos instruyó durante el desarrollo de este protocolo.

Con amor y respeto ¡gracias!

## Introducción

El síndrome de Burnout es un tema de gran relevancia en la actualidad ya que cada día son más profesionales de enfermería los que padecen dicho síndrome, aunque en ocasiones pasa desapercibido y no se percatan de que el síndrome de Burnout está latente, es así como de una forma tan sutil van siendo afectados física y emocionalmente a tal grado de impedir que se otorgue atención de calidad a los usuarios. Ha sido conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico y como un trastorno tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Durante el desarrollo de la tesis se definirá el síndrome de Bournout, en qué consiste, cuáles son los factores que lo originan, las manifestaciones clínicas que presenta y las medidas de prevención y sugerencias para evitarlo.

El término Bornout es un anglicismo utilizado, en un primer momento, por la sociedad británica como un concepto popular dentro de la jerga de los deportistas que describía una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlos. En castellano, su traducción literal significa “estar quemado”, “síndrome del quemado profesional” o “quemazón profesional”. (Piero, 2005)

El término SB lo introdujo en la literatura Hebert Freudenberger en 1974, pero más tarde las psicólogas Cristina Maslach y Susana Jackson en 1986 lo definieron, consolidaron y difundieron como el síndrome de agotamiento o cansancio

emocional, , despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir con individuos que trabajan con personas.

El estrés laboral es un componente de la vida cotidiana, relacionado con el síndrome de burnout y es el resultado del esfuerzo que realizamos por mantener nuestro equilibrio para sobrevivir en un mundo acelerado, hostil, imprevisible e injusto. En el caso de enfermería, está sometida a múltiples factores estresantes, tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar. Estas características hacen que el síndrome de burnout tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. (Peña, 1982)

En los últimos años ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Los sujetos afectados por este síndrome muestran desilusión, irritabilidad y sentimientos de frustración; se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces. Se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Asimismo, afloran síntomas de carácter psicossomático como mayor cansancio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. (Neumann, 1998)

El burnout es un síndrome tridimensional compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal derivado de un estrés emocional crónico, cuyas características principales son un cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un

sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo, y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional, o baja realización personal (Marrera, 2003).

Este conjunto de síntomas y signos de carácter actitudinal, conductual y psicosomático se entiende como las consecuencias del síndrome de burnout o "estar quemado". Si se concibe como una respuesta al estrés laboral crónico, tal como se mencionó anteriormente, se deben considerar dos elementos claves en esta relación, como son: el entorno y la persona. El entorno sanitario, en donde se desenvuelve el personal de enfermería presenta características especiales y novedosas que los hace reflexionar sobre como adecuarse profesionalmente al mismo.

## **Planteamiento del problema**

Los profesionales de salud se enfrentan constantemente a una tarea compleja en la que influyen diversas circunstancias en su desempeño laboral. Dentro de este grupo se encuentran los profesionales de enfermería del “Hospital General de Pichucalco” quienes desempeñan un trabajo que implica un alto grado de responsabilidad, ya que diariamente tienen contacto directo con los usuarios, compañeros de trabajo y están sometidos a exigencias de la sociedad y se han relacionado con el deterioro de la salud generado el síndrome de Bornout considerado unos de los peores enemigos que ataca sutilmente llegando a desestabilizar no solo en el ámbito laboral, sino también personal.

Generalmente el personal de enfermería no se percata que está padeciendo este tipo de síndrome, sin embargo, es muy constante en cualquier circunstancia laboral ya que los factores que lo causan son muy frecuentes, suelen desarrollarse cuando hay falta de personal en todas sus áreas, así también por la falta de material y equipo, cuando el personal tiene que estar improvisando en los diferentes procedimientos y cuidados de enfermería que se le brinda al usuario.

Lo antes mencionado viene a fomentar el síndrome de Bornout, manifestándose en la deficiencia atención que se les brinda a los usuarios, así como los pequeños y grandes conflictos que se presentan con los compañeros de trabajo en los enlaces de turno.

## Justificación del problema

El síndrome de Burnout es un tema que requiere interés especial y estudios debido a que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que han de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión

La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamiento y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como, por ejemplo, el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir con el enfermo y su familia las horas de angustia, depresión y dolor.

El síndrome de Burnout es un problema de salud pública que no sólo repercute en la salud de los profesionales de la sanidad sino también en la calidad asistencial, deteriorando la relación enfermero-paciente y suponiendo un alto costo, tanto social como económico.

Este síndrome se refiere a una situación que se hace presente de manera más frecuente en los profesionales de la salud o que prestan su servicio de manera directa a las personas y que en un determinado momento presentan alteraciones en su salud, lo cual tiene consecuencias negativas no solo para el profesional sino también para la institución para la que trabajan.

El trabajo puede ser fuente de enfermedades tanto físicas como mentales, por lo que los trabajadores de la salud se exponen a una gran cantidad de riesgos biológicos, físicos y químicos, así como los vinculados a la salud mental, es decir, riesgos que están relacionados con la organización y el contenido del trabajo.

En este sentido, el síndrome de Burnout se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales que trabajan para personas, o cuyo objeto de trabajo son éstas.

Este síndrome fue caracterizado por la aparición de baja realización personal (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar sus actividades y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende), alto cansancio emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) y alta despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y en general de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo). Por lo que el Síndrome de Burnout fue definido como "tipo de estrés laboral e institucional generado especialmente en aquellos profesionales donde existe una relación constante, directa e intensa con otras personas que por lo regular ofrecen algún tipo de servicio y ayuda".

Por otro lado, el Síndrome de Burnout tiene diversas consecuencias a nivel individual, familiar y organizacional como: deterioro en la calidad de la atención de los pacientes, renuncias y ausentismo de los trabajadores, costos institucionales por el daño de los profesionales (por enfermedad o despidos), costo potencial de reclamos por negligencia, consecuencias que afectan a la organización. Así como alteraciones que afectan directamente el desempeño laboral del profesional de enfermería debido al abuso de drogas lícitas e ilícitas, fármacos y alcohol, ausentismo laboral y conductas de elevado riesgo.

## Exposición del problema

El presente tema fue elegido a partir de las situaciones de estrés laboral que se vive en el personal de enfermería del Hospital General Pichucalco, en el estado de Chiapas, debido al bajo rendimiento y el mal trato que el personal de enfermería le ofrece a la sociedad.

El profesional de enfermería está sometido a diversos factores estresantes que afectan su biorritmo, el trato con los usuarios demandantes, el contacto con la enfermedad, el dolor, la muerte; provocando conflicto y ambigüedad de rol. Un ejemplo es la escasez de personal. Esta situación provoca sobrecarga laboral y dobles jornadas de trabajo, razón por la cual afecta aspectos como sentirse realizados y así desarrollar sentimientos negativos hacia las personas que atienden. Además, los mismos refieren encontrarse agotados física y mentalmente debido a la falta de recursos humanos por diferentes licencias por enfermedad, maternidad, entre otras; escases de recursos materiales. Estas causas conllevan a que el personal de enfermería plantee quejas y malestares continuos, repercutiendo en la comunicación con los efectores de la salud y en la calidad de cuidados.

El propósito de este trabajo de investigación es el de conocer, indagar e investigar acerca de qué medidas son apropiadas, para el manejo del estrés y así lograr un buen desempeño laboral tranquilo y motivacional. El síndrome de burnout, según la OMS, es el agotamiento físico y mental, causante del estrés, el cual puede presentarse en cualquier etapa en su mayoría la adolescencia y adultez, debido a la carga excesiva de problema relacionado con el manejo de estrés y situaciones emocionales, desencadenada por área como lo es el trabajo, escuela, y familia. Hoy en día este síndrome está haciendo presente en muchas personas, pero aún no cuenta con la suficiente información sobre el tema.

El síndrome de burnout se caracteriza porque va creciendo de manera progresiva si no se toman medidas para impedirlo. Esto puede provocar que el desgaste laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. A medida que avanza, el trabajador puede tener dificultad para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas.

La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrían evolucionar a un estado más grave. En algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar del alcohol, de los psicofármacos y las drogas. Si bien, últimamente los trabajadores de la salud han comentado ser víctimas de este síndrome, no es exclusivo para esta área.

Posteriormente al referirnos al síndrome de burnout no estamos refiriendo a un estado de agotamiento mental, emocional y físico que presenta como resultado de exigencias agobiantes, y estrés crónico también presenta una presión que no deja respirar, las presiones vienen por todos lados, a todos niveles: social, laboral y familiar.

Y no solo es la preocupación por el cuidado de la familia, también se suma la presión laboral y la presión social de no ser juzgado por ineficaz o resiliente el típico “¿de qué estás cansado?” “te ahogas en un vaso de agua” lo que agrava aún más la sensación de frustración y autocrítica de medida grave más.

Las causas principales detonante del síndrome de burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo. El empleado que está expuesto de manera continua,

entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formaciones para desempeñar las tareas que acabe provocando de burnout.

Al elegir una carrera profesional deseamos dar y ser lo mejor, en enfermería se trata mucho de la humanidad, del respeto y del buen trato. Al sufrir de padecimientos como SB todo esto se va perdiendo, ya no es enfermería por amor, no ofrecemos calidad a nuestras actividades, toda persona tiene derecho al trato digno, a ser respetada y por eso elegimos este tema, creemos que es muy importante que nuestro entorno laboral nos inspire confianza y seguridad, no que sea un campo de batalla al que debemos enfrentarnos todos los días, no queremos que sea una carga, queremos hacer lo mejor en beneficio de quién lo necesite.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.**

LÍMITE DE CONOCIMIENTO: Personal de Enfermería (80)

LÍMITE DE ESPACIO: Hospital General

LÍMITE GEOGRÁFICO: Pichucalco, Chiapas

## **Preguntas de investigación**

¿Existe síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el “Hospital General de Pichucalco?”

¿Con qué frecuencia se manifiesta la presencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital general de Pichucalco?

¿Cómo afecta el síndrome de Burnout al personal de enfermería del hospital general de Pichucalco?

# Objetivos de la investigación

## OBJETIVO GENERAL

Determinar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería que labora en el “Hospital General de Pichucalco” mediante el test “Maslach Burnout Inventory”.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las características socio demográfico y laboral que presenta el personal de Enfermería que labora en el “Hospital General de Pichucalco.”
- Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del “Hospital General de Pichucalco.”
- Determinar la presencia del Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería del “Hospital general de pichucalco” según el género, variables socio demográficas y laborales.
- Describir las manifestaciones clínicas asociadas al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del “Hospital General de Pichucalco.”
- Observar los factores laborales que influyen en la aparición de signos y síntomas, en las personas en estudio.
- Establecer cómo repercute el estrés en la atención enfermero- paciente.
- Definir cómo repercute el estrés en las relaciones interdisciplinarias.
- Detallar las intervenciones dependientes e independientes del personal de enfermería.

- Describir el nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que presenta el personal de enfermería.