



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

RVOE: PSU-54/2011 VIGENCIA: A PARTIR DEL 03 DE MARZO DE 2010

TESIS

"EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BOURNOT EN EL
AREA LABORAL DE ENFERMERIA EN LA CLÍNICA
ISSTECH PICHUCALCO CHIAPAS"

PRESENTADO POR:

CORNELIO VÁZQUEZ EMMANUEL
CASTILLEJOS LÓPEZ DIANA PATRICIA
CANTORAL ÁLVAREZ FRANCISCO AGUSTÍN

ASESOR DE TESIS:
MTRO. JAVIER ESTEBAN CRUZ

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; JULIO DE 2024.



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

RVOE: PSU-54/2011 VIGENCIA: A PARTIR DEL 03 DE MARZO DE 2010

TESIS

"EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BOURNOT EN EL
AREA LABORAL DE ENFERMERIA EN LA CLÍNICA
ISSTECH PICHUCALCO CHIAPAS"

PRESENTADO POR:

CORNELIO VÁZQUEZ EMMANUEL
CASTILLEJOS LÓPEZ DIANA PATRICIA
CANTORAL ÁLVAREZ FRANCISCO AGUSTÍN

ASESOR DE TESIS:
MTRO. JAVIER ESTEBAN CRUZ

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; JULIO DE 2024.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



Comitán de Domínguez, Chiapas; 27 de septiembre de 2023

C. María Cristel Cajija

P r e s e n t e

Por medio del presente nos dirigimos a Ustedes para informarles que su Trabajo de Tesis titulado:

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL

El cual, fue presentado a nuestra consideración, ha sido aprobado para que se lleve a cabo la impresión definitiva del mismo.

Al cumplir con este último requisito, usted será considerado candidato a obtener el Título de Licenciado en:

Psicología

Emiten su voto aprobatorio:

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

SUPLENTE

SUPLENTE

INDICE

AGRADECIMIENTOS	6
AGRADECIMIENTOS	7
AGRADECIMIENTOS	8
INTRODUCCIÓN.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	10
JUSTIFICACIÓN.....	13
EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA.....	16
DELIMITACION DEL PROBLEMA:.....	19
PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	20
OBJETIVO DE INVESTIGACION	22
HIPOTESIS	23

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: por darme la vida y la posibilidad para estudiar la carrera

A MIS PADRES: por apoyarme siempre y darme ánimos para no rendirme, gracias por confiar en mí. ¡Los amo!

A MIS HERMANOS: por confiar en mí y decirme que seré una gran licenciada

A MIS ABUELOS: por siempre estar en las buenas y en las malas conmigo

AL LIC. VICTOR: por enseñarme que la carrera no es fácil pero tampoco imposible, por sus enseñanzas y sus experiencias

A MI AMIGA por no dejarme sola y cuando más la necesite ahí estaba conmigo para todo lo que ocupará

DIANA PATRICIA CASTILLEJOS LÓPEZ

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor, (Antonio Galera Pérez), por su orientación experta, apoyo inquebrantable y sabios consejos a lo largo de este viaje académico. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

A mi familia por su amor incondicional, paciencia y constante apoyo durante los altibajos de este proceso. Sus palabras de aliento fueron mi mayor motivación.

A mis amigos y colegas por sus conversaciones estimulantes, ideas brillantes y por estar siempre ahí para mí, incluso en los momentos más desafiantes

Emmanuel Cornelio Vázquez

AGRADECIMIENTOS

A mis padres. Quienes siempre estuvieron conmigo en todo momento para lograr mis objetivos y me ayudaron en mi educación y crecimiento profesional, que fueron mis mayores promotores durante este proceso.

A Dios. Por darme vida, salud y fuerzas para no dejar de intentarlo cada día, y darme la capacidad de poder llevar la carrera.

A mis maestros. Que compartieron sus conocimientos y nunca se opusieron a enseñarme y han sido mis guías.

Francisco Agustín Cantoral Álvarez

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, ha surgido como un fenómeno preocupante en el ámbito laboral contemporáneo. Este síndrome se caracteriza por un agotamiento físico, emocional y mental que afecta a individuos expuestos a situaciones laborales estresantes y demandantes de manera prolongada. En los últimos años, el Síndrome de Burnout ha captado la atención de investigadores, profesionales de la salud y líderes empresariales debido a sus consecuencias devastadoras tanto a nivel individual como organizacional. Esta tesis se propone explorar en profundidad los factores de riesgo, las consecuencias y las estrategias de prevención y tratamiento asociadas al Síndrome de Burnout, con el objetivo de contribuir al entendimiento y abordaje de este fenómeno en el contexto laboral actual.

Planteamiento del problema:

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, se ha convertido en un fenómeno preocupante en el ámbito laboral contemporáneo. Este trastorno se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el trabajo. Aunque originalmente se identificó en profesiones de ayuda, como la medicina y la enfermería, su alcance se ha expandido a una variedad de campos, incluidos la educación, la atención al cliente, la administración y más recientemente, el trabajo remoto.

El ritmo acelerado de la vida moderna, combinado con altas demandas laborales, la presión por el rendimiento y la falta de recursos y apoyo adecuados, ha contribuido al aumento de la incidencia del síndrome de Burnout. Este problema no solo afecta la salud y el bienestar de los individuos, sino que también tiene consecuencias significativas para las organizaciones, como la disminución de la productividad, el ausentismo laboral, la rotación de personal y un clima laboral negativo.

A pesar de la creciente conciencia sobre el síndrome de Burnout, aún existen desafíos importantes en su prevención y manejo efectivo. La falta de políticas y prácticas organizacionales orientadas a promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como la estigmatización asociada con el reconocimiento y la búsqueda de ayuda para problemas de salud mental en el lugar de trabajo, son obstáculos significativos.

En este contexto, es fundamental abordar el síndrome de Burnout desde una perspectiva integral que involucre a empleadores, empleados, profesionales de la salud y formuladores de políticas. Se necesitan estrategias efectivas de prevención y gestión del Burnout que promuevan un ambiente laboral saludable, fomenten la resiliencia individual y organizacional, y faciliten el acceso a recursos de apoyo y tratamiento adecuados. OBTENIDO DE: Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (s. f.-b). *Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.

El planteamiento del problema del síndrome de Burnout destaca la complejidad y la urgencia de abordar este fenómeno en el contexto laboral actual, con el fin de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores y promover la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones. OBTENIDO DE: Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (s. f.-b). *Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.

El agotamiento emocional está caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y cansancio. La despersonalización se evidencia por un desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías

hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo y la falta de realización profesional. Allí se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo, con manifestaciones depresivas, una moral baja y un descenso en la productividad en el trabajo, lo que lleva a una escasa o nula realización profesional. OBTENIDO DE: Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (s. f.-b). *Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología.*
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.

JUSTIFICACIÓN

El síndrome de “Burnout” se refiere únicamente al agotamiento derivado del desempeño laboral y se relaciona más con el ámbito emocional; lo anterior ocurre como consecuencia de tener que realizar mucho trabajo en poco tiempo o bien, tener que realizar tareas que pueden generar angustia y sensaciones de culpa por no realizarlas correctamente. Este síndrome se caracteriza por ineficiencia laboral, fatiga e indiferencia; se ha observado con mayor frecuencia en personas entre los 30 y 40 años obtenido de: De Salud, S. (s. f.). *Síndrome de fatiga crónica y síndrome de “Burnout”*.

gob.mx. [https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de-](https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de-burnout#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20%E2%80%9CBurnout%E2%80%9D%20se,sensaciones%20de%20culpa%20por%20no)

[burnout#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20%E2%80%9CBurnout%E2%80%9D%20se,sensaciones%20de%20culpa%20por%20no](https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de-burnout#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20%E2%80%9CBurnout%E2%80%9D%20se,sensaciones%20de%20culpa%20por%20no)

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de agotamiento profesional, considerado según la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 2000 como una enfermedad de riesgo laboral que causa detrimento del bienestar mental del trabajador de la salud que lo presenta, así como síntomas físicos. Este síndrome se define como una respuesta al estrés crónico y sostenido del ambiente laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. OBTENIDO DE Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (s. f.). *Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología*.

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.)

[71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tambi%C3%A9n,presenta%2C%20as%C3%AD%20como%20s%C3%ADntomas%20f%C3%ADsicos.)

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.

Esta investigación pretende estudiar si en la relación enfermero – paciente y equipo de salud, se evidencian signos del Síndrome de Burnout, considerando que 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 objetivo de nuestro estudio pretende determinar el principal factor causante de estrés laboral que prevalecen los enfermeros/as del servicio de terapia intensiva del hospital Humberto Notti, ya que en este servicio no existen trabajos realizados, a pesar que presentan características laborales que los hacen más vulnerables.

Es fundamental que el personal de enfermería se encuentre en plena facultades físicas y psicológicas por las importantes labores que desempeñan en dicho servicio. Obtenido de: (Formica Natalia, Muñoz, Rojas, 2015) [TESINA: “Síndrome de Bornout y estrés laboral en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica” \(uncu.edu.ar\)](#)

El síndrome de Burnout es un problema significativo para la salud pública, afectando tanto a los profesionales de la salud como a la calidad del cuidado que brindan. Este fenómeno deteriora la relación entre enfermeros y pacientes, conllevando costos elevados tanto sociales como económicos.

Este estudio tiene como objetivo investigar la presencia de signos de Burnout en la relación enfermero-paciente y en el equipo de salud. Se reconoce que este síndrome es frecuente entre los profesionales de la salud que trabajan directamente con pacientes, pudiendo afectar su salud y tener repercusiones negativas para ellos y las instituciones donde laboran.

El objetivo principal de nuestra investigación es identificar el factor principal de estrés laboral que afecta a los enfermeros/as del ISSTECH de Pichucalco Chiapas Aunque este servicio presenta características laborales que los hacen especialmente vulnerables, no existen estudios previos realizados en este contexto.

Es crucial que el personal de enfermería mantenga su bienestar físico y psicológico debido a la importancia de sus funciones dentro de este servicio.

EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA

Se identifican 3 componentes del SB

1. **Cansancio o agotamiento emocional:** pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga

2. **Despersonalización:** construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos

de impotencia, indefinición y frustración.

3. **Abandono de la realización personal:** el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios

en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño (1).

La clínica del síndrome se esquematizó en cuatro niveles (1):

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana

Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo

Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios

Obtenido de: Lachiner, S. M., & Fernando, H. M. L. (s. f.). *Síndrome de burnout*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

A demás, 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. Complicaciones en las relaciones interpersonales con otros profesionales de la salud manifestado por falta de comunicación con el personal médico, falta de capacitación por parte de los residentes, agresión verbal entre ellos y hacia enfermería; e inclusive conflictos con el personal de administración debido a los retrasos con los trámites personales y salariales. Los sujetos afectados por este síndrome muestran desilusión, irritabilidad, sentimientos de frustración, enojo, actitudes suspicaces,

rigidez, terquedad e inflexibilidad. Así mismo afloran síntomas de carácter psicosomático como consecuencia, se produce un deterioro de la salud en las personas afectadas por el síndrome en cuestión

Obtenido de: (Formica Natalia, Muñoz, Rojas, 2015) [TESINA: "Síndrome de Bornout y estrés laboral en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica" \(uncu.edu.ar\)](#)

DELIMITACION DEL PROBLEMA:

El problema central de esta investigación es la creciente incidencia del síndrome de burnout en el área de enfermería del ISSTECH Pichucalco. En los últimos años, el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y las condiciones laborales desfavorables han contribuido al desarrollo de este síndrome, que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de disminución de la realización personal.

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, el burnout (agotamiento, en inglés) o síndrome del quemado, como se lo conoce en español, “es el resultado del **estrés crónico en el lugar de trabajo** que no se ha manejado con éxito”. Este cuadro, de acuerdo con la entidad sanitaria, “se caracteriza por tres dimensiones: sensaciones de **agotamiento** o agotamiento de energía; mayor **distancia mental del trabajo**, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional”. Obtenido por: Infobae. (2023, 7 noviembre). Burnout récord: el 94% de los trabajadores argentinos sienten estrés laboral crónico, según una encuesta. *Infobae*. <https://www.infobae.com/salud/2023/11/07/burnout-record-el-94-de-los-trabajadores-argentinos-sienten-estres-laboral-cronico-segun-una-encuesta/>

El síndrome de burnout ha sido identificado como un problema significativo entre los profesionales de la salud a nivel mundial. En Argentina, la situación no es diferente. Los hospitales públicos de Buenos Aires, en particular, han experimentado un aumento en los casos reportados de burnout debido a la alta demanda de servicios médicos, la escasez de recursos y el estrés asociado con la atención continua de pacientes.

Estudiar el síndrome de burnout entre los profesionales de la salud es crucial debido a su impacto negativo tanto en los individuos afectados como en la calidad de la atención que reciben los pacientes. El burnout no solo afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también puede llevar a un aumento en los errores médicos, menor satisfacción del paciente y una alta rotación de personal.

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

¿Cómo se presenta el síndrome de burnout en el personal de enfermería?

¿el desconocimiento del síndrome de burnout es una causa que pueda desarrollarse en la clínica ISSTECH de Pichucalco Chiapas?

OBJETIVO DE INVESTIGACION

Objetivo general:

- Investigar los factores que causan estrés en el personal enfermero.

Objetivos específicos:

- Identificar los aspectos laborales que contribuyen a la manifestación de síntomas en los individuos bajo estudio.
- Analizar el impacto del estrés en la atención enfermera al paciente.
- Evaluar cómo el estrés afecta las relaciones interdisciplinarias.
- Examinar las intervenciones que el personal de enfermería puede llevar a cabo, tanto dependientes como independientes.
- Describir el nivel de Síndrome de Burnout en términos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de enfermería.

HIPOTESIS

El síndrome de burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, caracterizada por sentimientos de agotamiento emocional, baja realización personal, y/o profesional, que se desarrolla debido a una combinación de factores individuales, organizacionales y sociales."

Esta hipótesis sugiere que el síndrome de burnout no solo depende del entorno de trabajo, sino también de cómo los individuos perciben y manejan el estrés y de las dinámicas sociales en el lugar de trabajo.

Llegamos a la conclusión de que esta hipótesis es cualitativa debido de a ciertos factores, estos son:

Que no todo el personal al presentarlo lo maneja de igual manera por lo que se manifiestan de diferente manera en el personal de la salud.