

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

UDS

TITULO DE LA TESINA

Síndrome de Burnout en el Hospital Básico de Frontera Comalapa, Chiapas

PRESENTA.

Aneydi Ricarda Juárez Marroquín.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	
CAPITULO I.....	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	
1.3 OBJETIVOS.....	
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	
1.4 HIPOTESIS.....	
1.5 JUSTIFICACION.....	
1.6 DELIMITACION DEL ESTUDIO.....	
CAPITULO II.....	
2. MARCO DE REFERENCIA.....	
2.1 MARCO ANTROPOLOGICO FILOSOFICO.....	

INTRODUCCION

La presente investigación se refiere al tema prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias del hospital básico de frontera Comalapa Chiapas, también denominado síndrome del desgaste profesional o síndrome del quemarse en el trabajo, esta patología es muy frecuente en profesionales que tienen como objeto de trabajo a las personas, estableciendo relaciones interpersonales entre profesional y paciente.

Por lo tanto, el personal de enfermería está expuesto a un alto riesgo de poder desarrollar el burnout ya que los enfermeros atienden a pacientes con estado de salud crítico, por lo consiguiente están sometidos a factores estresantes y como consecuencia poniendo en riesgo su salud física y mental.

Las características principales del síndrome de burnout en su definición realizada por maslach, es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objetivo de trabajo son otras personas de tal modo que el síndrome de burnout es causada por el estrés laboral.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, se han descritos varios factores de riesgo para poder desarrollar el síndrome de burnout entre los cuales se encuentran: personas jóvenes, género femenino, solteros o sin pareja estables, estado civil, números de hijos, largas jornadas laborales, tipo de personalidad, y el más destacado es la sobrecarga laboral.

La investigación de esta problemática social se realizó por la necesidad de conocer el nivel de prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del (HBC), y conocer más sobre dicho síndrome y saber cómo afecta al personal de enfermería del área de urgencias.

Nuestra investigación se realizó con un test que maslach creo para medir el nivel de burnout, dicho instrumento es denominado "maslach burnout inventory" (MBI) este instrumento proporciona una aproximación más empírica que permite demostrar la

asociación de este fenómeno con múltiples indicadores de salud y financiamiento en la vida cotidiana y labora.

El test se realizó al personal de enfermería de los diferentes turnos, durante la investigación de campo uno de los obstáculos de los enfermeros para contestar el test fue que se encontraban en una sobrecarga de trabajo y denotaban muy afligidos y apurados.

La finalidad de esta investigación es conocer la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias del hospital básico comunitario (HBC) de frontera Comalapa Chiapas, diferenciar el comportamiento de un enfermero en su área laboral con los signos y síntomas del síndrome y el trato de este les ofrece a sus pacientes; y aplicar a considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome de burnout.

En el capítulo 1. Se realiza el planteamiento del problema ¿cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital básico comunitario? ¿Cuáles son los factores de riesgo que inciden en el desgaste profesional del personal de enfermería del HBC? ¿en qué turno se han encontrado mayor grado de permanencia del síndrome de burnout? ¿la edad es un factor de riesgo para el personal de enfermería de padecer el síndrome de burnout?

En el capítulo II. se realizará el marco de referencia abarcando un poco la historia del síndrome de burnout a través del marco antropológico filosófico, conoceremos más sobre la enfermedad en el marco teórico y abarcaremos palabras en el marco conceptual.

En el capítulo III. Se hará referencia a la investigación de la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería consistente en la aplicación del instrumento creado por la maslach que consiste en un test para medir la prevalencia del síndrome de bornout.

En el capítulo IV. Finalmente, en este capítulo se muestran los resultados de la investigación, los análisis e interpretación de los datos en función a los cuadros, graficas resultantes y el test.

Se incluye sugerencias, propuestas, conclusión, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El tema “prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias” es una patología que es pertinente estudiarla desde diferentes esferas: mundial, nacional estatal.

En la actualidad millones de personas están expuestos a numerosos peligros en el trabajo que ponen en riesgo su salud y su vida. Como consecuencias de las condiciones laborales se están presentando un incremento en accidentes como perdidas auditivas y problemas músculos-esqueléticos. El síndrome de burnout (SB) ha tomado relevancia clínica y social en diferentes enfoques a nivel mundial en Colombia:

Justifican profundizar su conocimiento en el contexto de Bogotá con 139 mujeres (75,5 %) y 45 hombres (24,5%), con una prevalencia del 2,2 % para SB, el estrés de los profesionales de la salud es mas alto que el de otras profesiones ya que están enfrentados al dolor y al sufrimiento humano. La pérdida de energía, la despersonalización y el sentimiento de la falta de realización personal, pueden ocasionar trastornos de la salud de los profesionales, uso de sustancias psicoactivas e incluso la muerte en cuanto a factores individuales relacionados con menor presencia de burnout, se han estudiados diversos rasgos de la personalidad como el optimismo, la efectividad y la autoestima. (Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez y pinzon.2010 pp.9 y 11).

Hoy en día la sociedad vive de manera acelerada enfrentándose cada día a la escasez de puestos de trabajo y la presión laboral que se respira en estos. En el ámbito de la salud, el profesional de enfermería está sometido en líneas generales a estresores que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés.

El síndrome de burnout (SB), agotamiento personal (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, en el río Ortega Valladolid con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome de un 24% con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector de servicios cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de cogniciones, de emociones, y de actitudes negativas hacia el trabajo, en especial los clientes, y hacia el rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas, que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización, (de la cruz, 2013 pp. 2 y 5)

Han señalado que cada año se producen 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales en todo el mundo en cuanto a las estadísticas en peru, el 78% de los trabajadores peruanos sufrió estrés laboral en algún momento, un 11% señalo que sus centros laborales cuentan con un programa para combatir la tensión propiciada por el trabajo diario, y el 32% de los consultados dijo que aprendió a combatir la tensión propiciada por el trabajo diario, y el 32% de los consultados dijo que aprendió a combatir el estrés haciendo una actividad recreativa o física, actualmente las personas están sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas, en el caso particular de los enfermos, enfrentan diariamente situaciones muy complejas derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde el mismo se ejerce, de las relaciones con los compañeros de trabajo, con sus familiares, conjugando con su vida particular, todos estos hechos inducen a pensar que es necesario que los enfermeros deban tener el conocimiento que les permita afrontar todas las exigencias laborales y por ende el estrés que tales relaciones generan. En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto, existiendo profesiones con niveles de estrés más altos que otros. (2015, pp.2 y 3).

Este síndrome es esencial de llevarlo a acabo debido a que situación que vive el profesional de enfermería como cambios en su estado de ánimos, demanda de los pacientes, entre otros factores desencadenantes de estrés laboral.

La actividad laboral es por si misma generadora de estrés, ya que determina la exposición del empleado a ciertos estresores, que según, como sean afrontados, determinaran la respuesta individual, puede ser adaptativa y que implique aprendizaje, o desadaptativa, la cual traerá un desgaste e insatisfacción, es asi como el estrés laboral se puede definir como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a acabo los aspectos básicos que conforman el síndrome de burnout son el cansancio emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal con síndrome de burnout fue de 33.8% (181 de 535), el 6.7% (36 de 535) presento un alto nivel de este síndrome. Se encontró que 44,1% presento agotamiento emocional; 56.4% despersonalización y 92.9% baja realización personal. (miranda, Monsalvo, Hernández, Ocampo 2016, 115 y 116).

En el hospital de Ecatepec el estudio se llevó a cabo en el personal de enfermería, con una población de 407 enfermeros, mediante un muestreo no pirobalística e internacional se obtuvo una muestra de 122 enfermeras, se utilizó el instrumento de maslach burnout inventory (MBI) que mide los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Rodríguez, Oviedo. Vargas, Hernández, Pérez, 2009, pp180 y 181)

Hospital de las culturas de Chiapas se realizo un estudio referente al síndrome de burnout en el personal de enfermería; las encuestas fueron aplicadas en un total de 82 trabajadores con dimensiones de este síndrome, en ellas se observó alta carga emocional (95%), alta despersonalización (47%) y bajo logro personal (10%), por lo que se sugirió realizar un programa de gestión para disminuir el estrés, ya que los datos previos demuestran que esta situación se refleja en la deficiente calidad de atención otorgada a los usuarios del servicio. (instituto del seguro social,2016, p, 17).

Otro de los factores de riesgo que influye en la presentación de este síndrome es la edad la cual se ha estudiado en diversos centros de trabajo obteniendo lo siguiente:

Las muestras de jalisco (particularmente de Guadalajara) son las mas estudiadas (28.12%), seguidas por las del distrito federal (26.56%), las poblaciones estudiadas muestran equilibrio en cuanto al género, ya que el promedio, 52% de las muestras evaluadas son mujeres, aunque siete estudios no lo mencionaron. En cuanto a la edad, se obtuvo un promedio de 36.87 años en los estudios que la describieron. (Juárez, Idrovo, Camacho, Placencia,2014, pp, 160 y 162).

Este síndrome es la perdida gradual de toda preocupación y sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabaja y conlleva a un aislamiento donde el resultado de un inadecuado afrontamiento es el estrés laboral crónico. Las persecuciones, son frecuentes sentimientos de fracaso, perdida de autoestima, irritabilidad, distanciamiento afectivo, disgusto, ansiedad, impaciencia, aburrimiento, baja tolerancia a la frustración, episodios depresivos, sentimientos de impotencia, culpabilidad, alineación o soledad.

La mayor parte de consecuencias del burnout son de tipo emocional, entre dichas consecuencias encontramos, manifestaciones psicósomáticas, emocionales, conductuales, sociales y laborales en canarias el total de la población a estudiar conforme a los criterios de inclusión y exclusión, la conforman un grupo de profesionales de enfermería todo ello ocasiona un deterioro de la calidad del servicio prestado, aumento de accidentes laborales y de conflicto entre compañeros y superiores, así como un incremento de quejas de los clientes. Las actitudes de despersonalización se encuentran en el foco de las repercusiones laborales, para determinar el tamaño de la muestra hemos utilizados un nivel de confianza del 95%, una desviación estándar de 0,5 y un limite de error muestral del 5%, dando como resultado, una muestra de 53 profesionales, (del castillo, 2015, pp.2 y 12)

El 1.7% de los docentes encuestados manifestaron el SB, el 14.11% presento baja ilusión por el trabajo, el 18.82% resulto con desgaste psiquico y el 5.8% con culpa. Del mismo modo, se encontró que el 21.17% de los encuestados muestran

afecciones en su relación con la organización laboral, el 16.47% en aspectos y el 21.17 % en tarea y ambiente. (zarate y arita, 2013, 72 y 75).

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias en el hospital básico de frontera Comalapa?
- ¿Cuáles son los factores de riesgo que inciden en el desgaste profesional del personal de enfermería del HBC?
- ¿En que turno se ha encontrado mayor grado de permanencia del síndrome de burnout?
- ¿Cuál es la edad promedio para detectar el síndrome de burnout?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la prevalencia del síndrome de burnout (SB) en el personal de enfermería en el área de urgencias del hospital básico comunitario.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comparar en que turno se ha encontrado mayor grado de prevalencia del síndrome de burnout.
- Detectar en que sexo predomina más el síndrome de burnout en el personal de enfermería.
- Identificar la edad como un factor de riesgo para el personal de enfermería de contraer el síndrome burnout.
- Conocer la jornada laboral del profesional de salud y la relación con la incidencia del síndrome de burnout.

1.4 HIPOTESIS

- El personal de enfermería que trabaja en área de urgencia se sienten mas agotados al final de su jornada laboral

1.5 JUSTIFICACION

El síndrome de burnout conocido como el síndrome del quemado o desgastado, es importante llevarlo a cabo debido a que este síndrome se ha desarrollado con demasiada frecuencia en el personal de enfermería nivel mundial al estar expuestos a grandes responsabilidades y jornadas laborales llevando esto a repercutir en el rendimiento laboral.

Es relevante estudiar este tema para conocer la prevalencia del síndrome y los factores de riesgo para así disminuir alteraciones psicológicas y fisiológicas en el personal de enfermería.

Este síndrome es crónico degenerativo que vive el individuo cuando tiene que enfrentarse a sus propios límites y a los de los otros, es de suma importancia establecer estrategias de prevención de este servicio dado que la atención que ahí se ofrece, requiere de un estado de atención, concentración y capacidad de actuación constante, rápida y eficiente.

Dicho síndrome va teniendo secuelas como: una actitud sónica irritabilidad, cansancio mental y agotamiento, este conjunto de síntomas y signos de carácter actitudinal y psicosomático se entienden como las consecuencias del síndrome es por ello que hay demasiado estrés donde todos los problemas persistentes se llevan a casa o al trabajo el cual es un estrés crónico tanto físico, emocional y psicológico, como consecuencias de un error en nuestra profesión son gravísimas.

1.6 DELIMITACION DEL ESTUDIO

La siguiente investigación se centra en el tema del síndrome de burnout específicamente se quiere estudiar la prevalencia de este síndrome en el personal de enfermería del área de urgencias del hospital básico comunitario; cabe señalar que el HBC atiende a muchas personas sin discriminación alguna por las que nos encontramos en una zona fronteriza además la demanda del HBC a crecido debido a que no solo atiende a comunidades del mismo municipio si no de toda la sierra madre de Chiapas, es por ello que decidí estudiar la prevalencia de este síndrome.

Así mismo se decidió realizar la investigación con el personal de enfermería del área de urgencias debido a que estos están más en contacto directo con los ciudadanos del paciente.

CAPITULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO ANTROPOLOGICO FILOSOFICO

Estrés se definió por primera vez en el siglo XX, ha convivido con nosotros desde el origen de nuestra especie, siendo posiblemente uno de los cuatro o cinco factores biológicos clave, que nos han permitido sobrevivir, evolucionar y ser la especie dominante en nuestro planeta.

Durante miles de años, los seres humanos vivieron en pequeñas bandas de cazadores-recolectores, en un entorno agresivo, peligroso y hostil. Los peligros naturales eran frecuentes, se Vivian en absoluta oscuridad por las noches, cada día era una carrera para conseguir los recursos necesarios para subsistir, los ataques de animales salvajes eran habituales, la climatología era diversa y eso sin contar con las enfermedades, heridas, ataques de otros humanos y decenas de factores hostiles más. Tampoco se tenía el conocimiento científico suficiente para saber por qué se producía un temblor de tierra o porque se infectaba una herida. En definitiva, era un entorno absolutamente hostil y sobre todo lleno de incertidumbre.

En esa situación el estrés no era negativo, si no que era imprescindible para sobrevivir. Había que estar alerta continuamente, cualquier error se significaba la muerte y el estrés hacía que nuestros ancestros fueran más rápidos, más fuertes y tuvieran más reflejos. Ante una situación de peligro real, el organismo lo reducía todo a una simple respuesta automática: “el mecanismo de lucha o huye”, definido por wualter cannon en la primera mitad del siglo XX. Para nuestro cerebro no hay más opciones, ante un peligro de muerte: o te enfrentas a él o huyes de él, cualquier caso, cualquiera de las dos opciones implica un aumento considerable de la

actividad física, de nuestro nivel de activación y, en definitiva, un aumento del estrés, (navarro, 2015)

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad estudiantes de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, Hans Selye, Hans seyle, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observo que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, perdida del apetito, bajo de peso, astenia, etc. Esto llamo mucho la atención a Selye, quien denomino el “síndrome de estar enfermo”. (anónimo,s/f)

El síndrome de burnout es un fenómeno que empezó a ser investigado solo hasta principios de los 70. Para eso época, se inició una profunda transformación del mundo del trabajo, debido principalmente al desarrollo de las nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo, el aumento del desempleo en parte a raíz de la automatización, la intensificación de la explotación de los trabajadores mediante nuevos procesos de trabajo mas flexibles que requieren un mayor grado de especialización, entre otros aspectos. Estos procesos han dado lugar que emerjan nuevos factores de riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores.

En los últimos 40 años se han realizados numerosas investigaciones desde diferentes aproximaciones sobre el síndrome de burnout, las cuales han intentado, inicialmente delimitar el concepto y generar modelos explicativos, pasando posteriormente a un acentuado interés por la evaluación y el diagnóstico de esta problemática, lo que permitiría finalmente generar estrategias eficaces de prevención e intervención.

En el cual no ha prevalecido el empleo digno, de buena calidad y con un paquete amplio de prestaciones, a lo cual se suman las transformaciones del mundo del trabajo a nivel tecnológico, económico, organizativo, especial, social, político y cultural. (Diaz & Gómez ,2016,pp.114-117)

El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es burnout, (traducido al español significa: estar o sentirse quemado, fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. freudenberger en 1974 como un conjunto de síntomas inespecíficos médico-biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, refiriéndose a los profesionales de “ayuda” cuya actividad va dirigida hacia otras personas. Compuesto por psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros perdían su idealismo y simpatía por los pacientes, además de pérdida de interés laboral, fatiga y frustración, acompañado de muchas quejas somáticas. Sin embargo, su estudio ha sido episódico, y centrado en los aspectos más bien clínicos y descriptivos del termino

En los años setenta, el centro de investigación en el estrés emocional que surge de la relación interpersonal con los clientes, en ciertas profesiones de ayuda. Es trabajado con grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros y definio el burnout como un estrés laboral crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su actividad laboral. (Cilzeta, 2013,p.32)

A partir de mediados del siglo XX se dedica especial atención a un fenómeno rara vez comentado y tratado en el mundo académico con anterioridad, cual es el “burnout” o “síndrome del quemado”. En efecto, este fenómeno comienza a cobrar importancia en la literatura sobre la década de los setenta a través de la disciplina de la psicología. Esta visibilidad del burnout surge como resultado de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX.

Las investigaciones sobre el burnout han tratado casi exclusivamente con la naturaleza individual del análisis, siendo pocas las excepciones que consideran las potencialidades de explorar el fenómeno desde una perspectiva organizacional.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

De la cruz realizo una tesis en el año 2013 para obtener el grado de enfermería en la universidad de Valladolid el tema fue “estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria”. Hoy en día la sociedad vive de manera acelerada enfrentándose cada día a la escasez de puestos de trabajo y la presión laboral que se respira en estos. En el ámbito de la salud, el profesional de enfermería está sometido en líneas generales a estresores que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés, que cuando no se atiende a tiempo se puede convertir en un síndrome, incapacitado a la persona en su vida productiva, social y afectiva.

Su objetivos fueron explicar las características que definen y determinan el síndrome de burnout, así como evaluar la prevalencia del síndrome de burnout y de sus tres componentes (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales sanitarios de la unidad de urgencias del hospital universitario del río Hortega (en adelante HURT) de Valladolid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales.

Material y métodos: se realizó un estudio descriptivo, de corte universal para conocer la existencia del síndrome de burnout que se padece entre los profesionales sanitarios de dicho hospital.

Las conclusiones fueron que el perfil del sujeto afectado de burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de mas de 10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del síndrome de burnout (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio). (p.2)

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

De la cruz realizo una tesis en el año 2013 para obtener el grado de enfermería en la universidad Valladolid el tema “estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria”. Hoy en día la sociedad vive de manera acelerada enfrentándose cada día a la escasez de puestos de trabajo y la presión laboral que se respira en estos. En el ámbito de salud, el profesional de enfermería está sometido en líneas generales a estresores que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés, que cuando no se atiende a tiempo se puede convertir en un síndrome, capacitado a la persona en su vida productiva, social y afectiva.

Su objetivo fueron explicar las características que definen y determinan el síndrome de burnout, así como evaluar la prevalencia del síndrome de burnout, y de sus tres componentes (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales sanitarios de la unidad de urgencias del hospital universitario del río ortega (en adelante HURH) de Valladolid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales.

Material y métodos: se realizo un estudio descriptivo, de corte transversal, para conocer la existencia del síndrome de burnout que se padece entre los profesionales sanitarios de dicho hospital

Las conclusiones fueron que el perfil del sujeto afectado de burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de mas de 10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del síndrome de burnout (SB), estando el agotamiento personal (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio). (p.2)

2.3 MARCO TEORICO

Los profesionales de enfermería de los servicios de urgencias están expuestos a ritmos y cargas de trabajo elevadas y agotadoras, ya que se enfrentan a situaciones imprevisibles, el sufrimiento humano y la muerte, los cuales pueden propiciar la aparición de estrés en el enfermo. Por tanto, el estrés se define como una respuesta del organismo ante situaciones (estresores) que el individuo percibe como amenazantes y que ponen en peligro su bienestar, existiendo un desequilibrio entre las demandas del medio y los recursos del individuo para hacerle frente.

Este lugar da respuesta fisiológicas, cognitivas y motoras en el organismo con el objetivo establecer en el individuo una situación de alarma y de búsqueda de soluciones. Un determinado grado de estrés acompañado de una respuesta adaptativa ante el mismo puede resultar positivo para alcanzar los objetivos y resolver la situación estresante, todo el proceso se torna negativo hacia la persona, ocasionando sentimientos ansiedad, miedo, tensión, intranquilidad, tristeza, aumento de riesgo de padecer enfermedades psicosomáticas, así como el incremento de conductas no saludables como el consumo de tóxicos, fumar o beber en exceso. (López, 2007, pp. 65-74)

2.3.1 SINDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout (quemado, fundidos) es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones. (García, s/f)

2.3.1.1 CONCEPTUALIZACION DEL SINDROME DE BURNOUT

la palabra burnout es un termino de ingles cuya traducción al castellano es “quemado”. El síndrome de estar quemado, por le trabajo ha sido objeto de estudios de numerosos autores en las últimas décadas uno de los instrumentos mas importantes para medir el burnout en profesionales de servicios asistenciales y que consta de 3 subescalas para la valoración del agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Posteriormente, el MBI es adaptado para utilizarlo en referencia a las profesiones no asistenciales. En cualquier caso, de manera unánime se acepta el síndrome burnout como una respuesta al estrés laboral crónico habiendo fallado previamente las estrategias de afrontamiento, derivado en consecuencias negativas para el trabajador, para la organización y para las personas que reciben los servicios. (Del catillo, 2015, pp. 1-4)

2.3.2 FISIOPATOLOGIA DEL ESTRÉS (BURNOUT)

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases.

2.3.2.1 REACCION DE ALARMA:

El organismo, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

2.3.2.2 ESTADO DE RESISTENCIA

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales. El organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ser que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se producen las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

2.3.2.3 FACE DE AGOTAMIENTO

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con perdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. (carrillo, 2010, pp 17-18)

2.3.3 FACTORES DE RIESGO

Se evidencia la necesidad de potenciar los factores de protección, reforzando el optimismo y la autoestima, formando a los profesionales en técnicas de auto control y gestión de estrés.

- Personas jóvenes
- Género femenino
- Solteros, casados, viudos, y sin pareja.
- Mayores turnos laborales.
- Números de hijos
- Rasgos de personalidad tales como personas idealistas
- Optimistas
- Variables demográficas
- Expectativas altruistas elevadas
- Deseo de prestigio
- Mayores ingresos económicos
- Enfermeras con pocas estrategias de afrontamiento al estrés
- Instalaciones físicas y recursos inadecuados
- Mas de 20 años de desarrollo profesional y más de 10 en el mismo centro
- Conflictos interpersonales
- Sobre carga laboral por escasez de recursos
- Rotaciones laborales, cambio de turnos y horarios
- Instalaciones físicas y recursos inadecuados
- Trabajar más días seguidos desde el descanso
- Falta de apoyo a los superiores y gerentes (Gutiérrez, Celis, Moreno, Fariñas, y Suárez 2006, p 307)

2.3.4 CARACTERISTICAS DEL PACIENTE CON SINDROME DE BURNOUT

Los pacientes que presentan síntomas de burnout se han visto padecen un agotamiento físico, psicológico y emocional. Se tornan con actitud fría y despersonalizada frente a los demás, y un sentimiento de inadecuación para las tareas que han de realizar. Como se mencionó anteriormente, este síndrome presenta tres dimensiones:

2.3.4.1 CANSANCIO EMOCIONAL (CE): Es la primera fase del proceso que consiste en la reducción progresiva de la energía y el sentimiento de no poder dar más de sí mismo a nivel afectivo. Incluye síntomas como pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico y una sensación de estar al límite. Puede tener síntomas semejantes a los que presentaría un paciente con un trastorno depresivo, lo cual es fundamental reconocer y diferenciar para adoptar medidas pertinentes.

2.3.4.2 DESPERSONALIZACION (DP): para protegerse, el individuo desarrolla actitudes negativas frente a los demás, sentimientos y actitudes frías, hostiles hacia los pacientes y colegas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, mostrándose distanciado y cínico, utilizando etiquetas despectivas hacia los demás o tratando de culparles de sus frustraciones.

2.3.4.3 BAJA REALIZACION PERSONAL (RP): se refiere a la sensación de inadecuación personal y profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso. Perdida de la confianza en sí mismo y autovaloración negativa, los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados de su trabajo. (Carrillo, 2010, pp.25-28)

2.3.5 CUADRO CLINICO

El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia:

- Etapa 1. Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- Etapa 2. El individuo realiza un sobre-esfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto solo funciona transitoriamente (has aquí el cuadro es reversible)
- Etapa 3. Aparece el síndrome de burnout con los componentes descritos.
- Etapa 4. El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro mas que en un ayuda para los destinatarios de los servicios.

(Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias y Suarez, 2006, p 308)

2.3.6 SIGNOS DE ALARMA

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí:

- Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema
- Aislamiento: es frecuente que la persona afectada es la última en retirarse de la familia, sus colegas y amigos.
- Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el médico de que algo malo va a suceder.
- Depresión: este es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.
- Ira: las manifestaciones de esto incluyen perder la calma y el control, manifestando un enojo exagerado en relación a la causa que es motivo del disgusto al tratar con compañeros, resto del personal o con los pacientes.
- Fuga o anulación: el médico llega tarde o muestra un desinterés, en el trabajo.
- Adicciones: se inicia o aumenta el empleo de sustancias, que pueden ser prohibidas o no prohibidas.
- Cambios de personalidad: hay una incapacidad para poder confiar en el individuo.
- Culpabilidad y autoinmolación: sienten lo que desarrolla es prácticamente un castigo o bien tienen un sentimiento exagerado de ser indispensable en el trabajo.
- Cargas excesivas de trabajo: el aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el hospital para comprobar que todo está bien es otra manifestación de autonegación.

- Comportamiento riesgoso: comportamiento no característico de la persona, el cual puede ir desde simplemente embarazoso, inapropiado e impulsivo; hasta peligroso en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el sexual con conductas de riesgo
 - Pérdida de la memoria y desorganización: dificultad para concentrarse y aprender
 - Trastornos de sueño
- (Gutierrez, Celis, Moreno, Farias, y Suarez, 2006, p 306)

2.3.7 DIAGNOSTICO

El concepto de burnout implica 3 aspectos fundamentales que son:

1. Agotamiento emocional: caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales.
2. Despersonalización o deshumanización (o cinismo). Caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado.
3. Baja realización personal: que consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de influencia personal y baja autoestima profesional.

(Gutierrez, Celis, Moreno, Farias y Suarez, 2006, p 308)

2.3.7.1 TEST DE MASLACH BURNOUT INTERVENTORY

Se mide por un cuestionario maslach de 1986 que es el instrumento mas utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90% esta constituido por 22 items en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

(maslach, 1986)

2.3.8 CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BURNOUT

2.3.8.1 FISICAS:

- Manifestaciones generales: cansancio, pérdida de apetito, malestar general
- Problemas osteomusculares: dolores de espalda, y contracturas musculares.

- Alteraciones inmunológicas: aumento de las infecciones, alergias, problemas dermatológicos.
- Problemas sexuales: impotencia parcial o total, ausencia de eyaculación, frigidez, dispareunia, vaginismo.
- Problemas cardiacos: palpitaciones, dolor precordial, hipertencionartrial.
- Problemas respiratorios: catarros frecuentes, crisis de taquipnea, crisis asmática.
- Alteraciones del sistema nervioso: jaqueca, trastorno del sueño, con predominio del sueño ligero o insomnio, sensibilidad de vértigo con inestabilidad locomotriz
- Problemas digestivos: gastritis, ulcera duodenal, náuseas, diarrea,
- Alteraciones hormonales: trastornos menstruales.

2.3.8.2 EMOCIONALES

- Agotamiento, sensación de vacío, baja tolerancia a la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración con olvidos frecuentes, falta de atención y de memoria

2.3.8.3 PROFESIONALES:

- Estos se refieren al trato del profesional – paciente: Aumento de los errores, uso de lenguaje inadecuado con los pacientes, comunicación impersonal, limitación al estricto cumplimiento de las normas haciendo constante referencia a sus derechos, aislamiento físico.

(Muñoz, Osorio, Robles, & Romero, 2014, pp. 22-25)

2.3.9 PREVENCIÓN

Puntos clave en la prevención:

- Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
- Formación.
- Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
- Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes. Limitar la agenda laboral.
- Tiempo adecuado para cada paciente.
- Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
- Formación continua dentro de la jornada laboral.
- Coordinación con espacios comunes, objetivos compartidos. 27
- Diálogo efectivo con las autoridades.
(Gutiérrez, Celis, Moreno, Falias & Suárez, 2006, pp. 307-310)

2.3.9.1 SOLUCIONES AL SINDROME BURNOUT

- Dar la oportunidad del control.
- Dar la oportunidad de que desarrollen sus habilidades. Variedad en el trabajo.
- Recompensas financieras.
- Seguridad física.

- Dar oportunidad de contactos interpersonales.
- Brindar una posición social valorada.

(Hernández, Terán, Navarrete , & León , 2007, p. 54)

2.4 MARCO CONCEPTUAL

ESTRÉS LABORAL: La Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado.

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL: Se refiere a la sensación de inadecuación personal y profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso.

ENFERMERÍA DE URGENCIAS: La atención de urgencia y emergencia supone un ejercicio dinámico de toma de decisiones; así, la valoración y cuidados enfermeros han de responder a una secuencia de prioridades que garantice la satisfacción de las necesidades del paciente, tanto biológicas como psicológicas y sociales, prestando una atención integral y holística.

RIESGO LABORAL: Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc.

FILOSOFÍA HUMANÍSTICA: El humanismo, en el sentido amplio, significa valorar al ser humano y, sobre todo, la condición humana. Está relacionado con la generosidad, la compasión y la preocupación por la valoración de los atributos y las relaciones humanas.

AISLAMIENTO: Se presenta cuando una persona se aleja totalmente de su entorno de manera involuntaria aunque pueda pensarse lo contrario.

ANSIEDAD: Esto ocurre porque la ansiedad es una emoción común y normal de las personas frente a situaciones estresantes y de incertidumbre y la emoción cumple una función útil que permite adaptarnos a la vida.

DEPRESIÓN: La depresión clínica, es una enfermedad grave y común que nos afecta física y mentalmente en nuestro modo de sentir y de pensar. La depresión nos puede provocar deseos de alejarnos de nuestra familia, amigos, trabajo, y escuela. Puede además causarnos ansiedad, pérdida del sueño, del apetito, y falta de interés o placer en realizar diferentes actividades.

AGOTAMIENTO PROFESIONAL: Se describió originalmente como una condición mental caracterizada por disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales.

PREVALENCIA: Es la proporción de individuos de una población que presentan el evento en un momento, o periodo de tiempo, determinado. Por ejemplo la prevalencia de diabetes en Madrid en el año 2001 es la proporción de individuos de esa provincia que en el año 2001 padecían la enfermedad.

DISFORICOS: Tienen a la disforia como uno de sus principales síntomas: Depresión clínica (unipolar) y distimia. Síndrome premenstrual. Trastorno bipolar, anteriormente conocido como trastorno maníaco-depresivo.

DISTIMIA: Se caracteriza por el estado anímico depresivo durante dos años como mínimo, junto con al menos otros dos síntomas de depresión.

SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL: Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales.

SÍNDROME DE SOBRECARGA EMOCIONAL: Un proceso que incluye encajar el impacto emocional del diagnóstico, gestionar los propios sentimientos, a veces ambiguos, y asumir la necesidad de un aprendizaje continuo.

PSICOLOGÍA SOCIAL: Es el estudio científico de cómo los pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas son influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas.

PENSAMIENTO POSITIVO: Creer en uno mismo y ser optimista, en convencerte de que con trabajo y esfuerzo no hay imposibles. Numerosos estudios coinciden en que hacerlo te acercará a tus objetivos. **ESTRES PSICOLÓGICO:** Se considera estrés al mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos .

PERTURBACIÓN PSICOFISIOLOGICA: La rama de la psicología relacionada con las bases fisiológicas de los procesos psicológicos. Se solía llamar psicofisiológica cognitiva

AFRONTAMIENTO: Hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y 31 ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona.

MODELO PSICOANALITICO: Definición Sistema psicológico que explica una teoría de la personalidad, propone un método de investigación y una forma de intervención terapéutica.

DESPESONALIZACIÓN: Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.

PSICOSOMATICAS: Es una lesión orgánica que se considera de origen psicológico. Es un síntoma físico que se supone producto de un padecimiento mental.

SÍNDROME: Conjunto de síntomas y signos que concurren en tiempo y forma, con varias causas o etiología.