



EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Rosa Isela Paniagua
Moon International University.
Red de Investigación, tecnología y Estudios de Postgrado
United States of America. USA.

RESUMEN

Este artículo tuvo como propósito profundizar desde lo teórico en la importancia del síndrome de Burnout, cómo afecta la salud física, emocional, relacional y cómo se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería, a fin de responder a las siguientes interrogantes ¿El personal de enfermería conoce el síndrome Burnout?, ¿Sabe cuáles son sus efectos en la salud del trabajador?, ¿Cuál será la relación entre el estrés laboral y el desempeño de la enfermera(o) en el centro de salud? Se trabajó con el Modelo Trifactorial del Síndrome del Quemado o Burnout, desarrollando las temáticas: Consecuencias del estrés laboral en el desempeño en Enfermería y Estresores más comunes en el personal de Enfermería. En lo metodológico asumió el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, ya que se describió la información obtenida de las fuentes primarias y secundarias, buscando el conocimiento en relación al fenómeno de estudio. Es una investigación secundaria-documental, de revisión de evidencias, que como técnica de investigación cualitativa se encarga de recopilar y seleccionar información de fuentes secundarias (libros, investigaciones, revistas científicas), que representaron las unidades de análisis, usando para la interpretación del texto un filtro epistemológico. A través de un proceso de metasíntesis, se describió la información de las fuentes con la finalidad de lograr una nueva interpretación con mayor evidencia científica, la información fue interpretada con la Hermenéutica, apoyado en Van Manen (2013), asumiendo que el interés de la investigación es claramente descriptivo, lo cual es pertinente en la investigación cualitativa-documental. Como conclusión se destaca que el Burnout es un síndrome tridimensional en los niveles (personal, asistencial, organizacional) que afecta al trabajador, presentando cansancio emocional, despersonalización, actitud negativa hacia los pacientes, infravaloración del trabajo, conflicto de roles, baja realización personal, interferencia en el desempeño y relaciones personales conflictivas.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, Desempeño asistencial, personal de Enfermería.



TESIS EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Rosa Isela Paniagua
Moon International University.
Red de Investigación, Tecnología y Estudios de Postgrado
United States of America. USA.

ABSTRACT

The purpose of this article was to delve into the importance of Burnout syndrome, how it affects the physical, emotional, relational health and how it is related to the work performance of the nursing staff, in order to answer the following questions: Do the nursing staff know about the Burnout syndrome?, Do they know what its effects are on the health of the worker?, What is the relationship between work stress and the nurse's performance in the health center?. We worked with the Trifactorial Model of Burnout Syndrome, developing the themes: Consequences of work stress on nursing performance and most common stressors in nursing staff. Methodologically, it adopted a qualitative, descriptive approach, since the information obtained from primary and secondary sources was described, seeking knowledge in relation to the phenomenon under study. It is a secondary-documentary research, of reviewing evidence, which as a qualitative research technique is responsible for collecting and selecting information from documents (books, research, scientific journals), which represented the units of analysis, using an epistemological filter for the interpretation of the text. Through a process of metasynthesis, the information from the sources was described in order to achieve a new interpretation with greater scientific evidence, the information was interpreted with Hermeneutics, supported by Van Manen (2013), assuming that the interest is clearly descriptive, which is pertinent in qualitative-documentary research. In conclusion, it is highlighted that Burnout is a three-dimensional syndrome at the levels (personal, care, organizational) that affects the worker, presenting emotional fatigue, depersonalization, negative attitude towards patients, undervaluation of work, role conflict, low personal fulfillment, interference in performance and conflictive personal relationships.

Key words: Burnout syndrome, care performance, nursing staff.



-Introducción

Es innegable que las condiciones de trabajo de las personas que ofrecen ayuda y asistencia a otros, tienen una influencia significativa sobre la calidad de la vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen en la organización en la cual trabaja. Consecuencias como la tasa de accidentabilidad, la morbilidad y el ausentismo de los profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo, de igual manera, las actitudes que desarrolla el personal hacia las personas y hacia la organización y el servicio que ofrecen, están asociadas a los riesgos laborales que presenta su ambiente de trabajo, los cuales son de origen psicosocial como el estrés laboral y el síndrome Burnout, pues son una de las principales causas del deterioro personal, físico y emocional de los trabajadores.

En este aspecto, es importante destacar que en el área de la salud, la enfermera(o) durante su desempeño profesional están sometidos a diversas situaciones laborales que pueden generar estrés, ansiedad, pasividad, desmotivación, abandono del trabajo, afectando su estado físico, psíquico, emocional, relacional y laboral. Todo esto se origina por diversos factores como la edad, las características de personalidad, las responsabilidades familiares, la sobrecarga de trabajo, las relaciones con el equipo de salud, entre otras, que pueden o no influenciar en la aparición de comportamientos estresantes.

Lo descrito está relacionado de manera directa con el síndrome de Burnout traducido como "estar quemado", término introducido por Freudenberger a mediados del año 1970 para explicar el proceso negativo que sufre el personal de salud (enfermera, enfermero) en su desempeño laboral, evidenciado por un deterioro en la atención personal a los pacientes de las instituciones donde se desempeñan. Este síndrome ha sido definido según Sánchez Romero (2014, p.117) "...como una respuesta que presenta la persona al estrés laboral crónico manifestado por actitudes y sentimientos negativos hacia los individuos con los que se trabaja y hacia el propio rol profesional", el autor profundiza al plantear "Es la sensación de encontrarse emocionalmente agotado y que ocurre más frecuentemente en los profesionales de la salud." (Ob. Cit, p. 118)



El personal de enfermería, como integrante del equipo de salud no está ajeno a esta problemática, ya que a lo largo del desempeño de su labor, se encuentra sometido al avance permanente de las ciencias de la salud, de la tecnología, lo que conlleva a la necesidad de actualización continua, lo que puede generar de una u otra manera una gran presión de trabajo con alta carga de estrés, afectando su ámbito físico, emocional y laboral, repercutiendo en su desempeño como profesional, con la consecuente disminución de habilidades y la promoción de un ambiente hostil con sus pares.

En torno a lo descrito, los profesionales de enfermería son un grupo muy susceptible de padecer síndromes generados por el estrés, como lo es el síndrome del “quemado” por lo que desde una perspectiva psicosocial debe asumirse como un síndrome de agotamiento emocional, baja motivación, despersonalización y falta de realización personal en el contexto laboral, que se desarrolla como resultado de la exposición permanente a distintos estresores en el trabajo y surge como consecuencia de un estrés laboral crónico excesivo.

En concordancia con lo anterior, Bernal y Donoso (2013, p.178) expresan “...el agotamiento o desgaste, representa un complejo sentimiento de inadecuación al desempeño profesional que conlleva la experimentación de sentimientos de fracaso personal y laboral”, y atribuye esta problemática a la falta de formación adecuada o bien por falta de energía para enfrentar los múltiples problemas emergentes, la ausencia de expectativas laborales y una insatisfacción generalizada.

Aspectos como reposerismo, ausentismo laboral y hasta el abandono de la profesión se encuentran al final del camino antes descrito, ya que el personal de enfermería “desgastado o agotado”, suele terminar negando las emociones y conductas propias de su Ser, sin hacer o no poder hacer nada para salir de su situación. Es por ello que cuando se siente desmotivado, deteriorado, cansado, se ausenta del trabajo con cualquier pretexto, tiende a descomprometerse fácilmente de cualquier tarea que se le asigne y, en consecuencia, termina ejerciendo



deficientemente su labor profesional o busca alguna justificación que le permita el abandono categórico de la profesión.

En muchos casos, el ausentismo no parece más que encubrir un verdadero deseo de abandono real de la profesión y del trabajo, que si no se produce, en muchas ocasiones, se debe a la falta de efectivas alternativas laborales, para desempeñar otras funciones propias de la profesión, ya que las múltiples tensiones en la institución de salud, a veces acaban repercutiendo negativamente sobre la condición física, mental y emocional del trabajador.

En este aspecto es importante destacar lo planteado por la Organización Mundial de la Salud -OMS- (2019, p.27) “El síndrome de burnout, también conocido como estrés laboral crónico, se manifiesta como un trastorno emocional específico en el contexto laboral, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”. Este fenómeno no se limita a una región o sector específico, sino que ha adquirido una dimensión global que afecta a trabajadores de diversos ámbitos, con mayor énfasis en el personal de salud.

De igual forma es importante destacar en este aspecto, lo planteado por la Organización Panamericana de la Salud (2021, p.7) “El estrés es una enfermedad que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de la salud y predispone a que las personas adquieran otras enfermedades que afectan su salud mental y física”

Las causas atribuibles a este síndrome y sus efectos sobre la salud son multifacéticas e incluyen factores personales, asistenciales y organizacionales, destacándose la alta ausencia laboral, falta de reconocimiento y apoyo por parte de las organizaciones y la evolución de las condiciones laborales en el contexto de la globalización y la tecnología.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se han interesado por esta problemática y destacan la importancia de abordarla en el ámbito laboral, ya que el síndrome de burnout no solo afecta la salud mental y física de los trabajadores, sino que también repercute en la eficiencia organizacional y las relaciones sociales dentro de los entornos laborales.



Se destaca, que el estrés es considerado actualmente como una enfermedad silenciosa que se inicia con síntomas leves y afecta progresivamente la salud física y mental de la persona. Además, la incidencia de esta enfermedad repercute de forma continua y creciente en las áreas laborales, por lo que se ha convertido en un problema sanitario, no sólo por el número de individuos que afecta sino por las complicaciones que genera para la salud.

En torno a lo descrito se plantean las siguientes interrogantes ¿El personal de enfermería conoce el síndrome Burnout?, ¿Sabe cuáles son sus efectos en la salud del trabajador?, ¿Cuál será la relación entre el estrés laboral y el desempeño de la enfermera(o) en el centro de salud? Con la finalidad de responder las interrogantes planteadas, el presente artículo tiene como propósito profundizar desde lo teórico en la importancia del síndrome de Burnout, cómo afecta la salud física, emocional, relacional y cómo se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería

-Modelo Trifactorial del Síndrome del Quemado o Burnout

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de “estar quemado”, se da particularmente en organizaciones de la salud y suele afectar a los profesionales que mantienen trato con los pacientes y sus familiares, producido por el estrés laboral. Este síndrome se presenta en una etapa en la que la enfermera(o) queda en una situación de agotamiento físico, desgaste emocional, cansancio, fatiga, desilusión, sentimientos de desamparo y de desesperación, perdiendo el interés por su trabajo, pareciéndole completamente inútil cualquier esfuerzo.

En este orden de ideas, caracterizado por una sensación creciente de agotamiento laboral, una sensación de no poder dar más de sí mismo, el desgaste emocional constituye el elemento central del síndrome de Burnout, pudiéndose manifestar por fatiga física y psíquica, insomnio, trastornos emocionales, psicosociales, depresión, ansiedad. Como consecuencia de este cansancio emocional, la persona trata de aislarse, de separarse de los demás, desarrollando una actitud distante e impersonal.

Desde el enfoque psicosocial, este síndrome, puede considerarse de carácter predominantemente psicológico y emocional, considerándose los factores causantes y condicionantes tanto los laborales como los propiamente organizacionales. En este sentido, se contempla el síndrome de Burnout como un síndrome tridimensional manifestado por los siguientes aspectos: 1)- Características personales, 2)-Características socio-laborales y 3)-Trastornos psicossomáticos. Obsérvese la figura

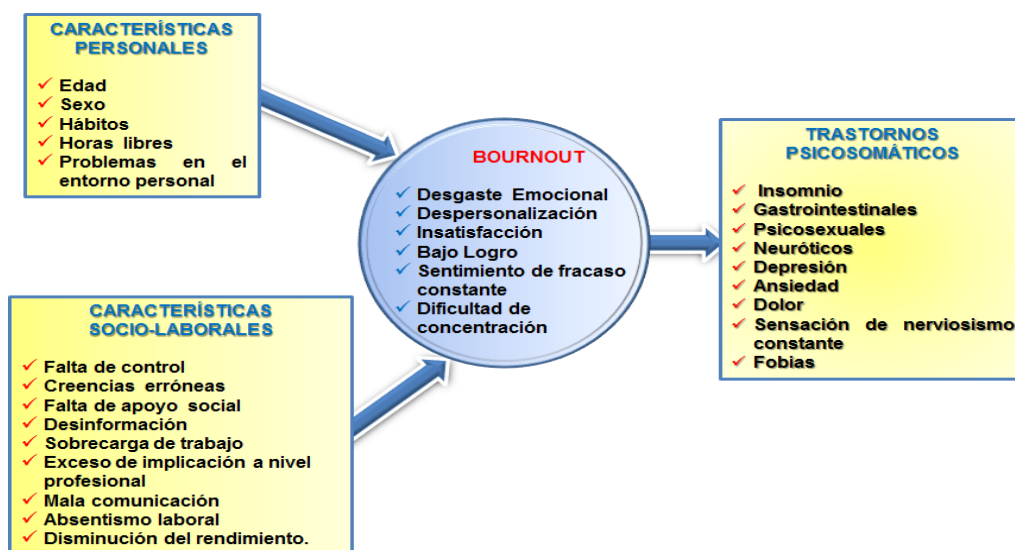


Figura 1: Síndrome de desgaste ocupacional de Burnout, características y trastornos psicossomáticos.

Fuente: Tomado de Boadam (2004); Forbes (2011)

Por la despersonalización, la persona con síntomas de Burnout se aparta no sólo de sus familiares, sino de sus propios compañeros de trabajo, siendo relativamente fácil que muestre cinismo e irritabilidad, culpando frecuentemente a otros de sus frustraciones y de su escaso rendimiento laboral.

Parafraseando a Linares Parra y Guédez Salas (2021, p. 34) existen dos fases en el desarrollo del síndrome de Burnout propuesto por Maslach. La primera fase considerada como leve; inicia con una sensación de angustia, que se va convirtiendo en una sensación de falta de tiempo, dificultades para desconectarse del ámbito laboral, se manifiestan en el trabajador: a)-Ideas de culpa al utilizar el tiempo libre, b)-Problemas de concentración en el trabajo, c)-Cansancio, d)-



irritabilidad, e)-Dolores de cabeza, f)-Insomnio y g)-Falta de atención a los deberes del hogar.

La segunda fase consiste en el agravamiento de la anterior y se puede considerar la fase aguda del síndrome, con un descenso en la productividad, en donde invade: a)-Intenso sentimiento de frustración, b)-Bloqueo mental, c)-Apatía, d)-Pesimismo y e)-Susplicacia, hasta volverse una adicción al trabajo, experimentar despersonalización y pérdida de interés por los compañeros. Con la fase aguda, se comienza a gestar la pérdida del entusiasmo en el trabajo, entonces el trabajador se protege de la falta de empeño con actitudes cínicas, menor compromiso y deseos de abandono.

Según García; López; et al. (2022, p. 46) “El Burnout es una condición compleja que afecta a profesionales en diversos campos, incluyendo la salud, la educación y los servicios sociales. Se caracteriza por síntomas como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo”

Al trasladar los elementos del modelo Trifactorial del síndrome del quemado o Burnout al desempeño del profesional de enfermería, conlleva a plantear que este paradójico panorama termina, por producir sentimientos de auto-conmiseración en la enfermera(o), lo cual es un obstáculo para todo progreso espiritual, emocional y puede cortar toda efectiva comunicación con los compañeros de trabajo, debido a su reclamación exagerada de atención y simpatía. Por tanto, se encuentran emocionalmente “atrapados” entre sus deseos de realizar un desempeño laboral de calidad y la imposibilidad real de hacerlo, en la dinámica de los actuales sistemas de salud. Esta ruptura sentimental interior termina produciendo un malestar que después de cierta duración e intensidad, acaba generando un agotamiento emocional del que resulta muy difícil salir.



-Consecuencias del estrés laboral en el desempeño en Enfermería

El estrés laboral suele manifestarse como una respuesta física, emocional o cognitiva ante las demandas percibidas en el entorno social y laboral, debido a factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, el conflicto de roles, factores económicos, problemas familiares, afectando la salud física, mental y el desempeño de los trabajadores. Lo anterior conlleva a que la persona realice conductas de ajustes para afrontar lo que exige la situación confrontada, de no encontrar soluciones adecuadas, las personas entran en la primera fase de estrés.

La respuesta del cuerpo al estrés incluye la liberación de hormonas que hacen que el cerebro esté más alerta, que los músculos se tensionen y que aumente el pulso. A corto plazo, el estrés puede ser positivo, ayudando a evitar el peligro, pero cuando el estrés es excesivo o crónico, puede causar dificultades para relajarse, concentrarse, genera ansiedad, irritabilidad y problemas de salud como dolor de cabeza, malestar gástrico, dificultades para dormir, entre otros.

Siguiendo esta línea de pensamiento, Gómez Urquiza (2017, p.32) plantea “El estrés laboral es un estado de desgaste físico y psicológico que se produce como consecuencia de una exposición prolongada a situaciones laborales que implican una sobrecarga de demandas, una falta de control o una falta de apoyo social”. En este aspecto la respuesta del cuerpo al estrés incluye la liberación de hormonas que hacen que el cerebro esté más alerta, que los músculos se tensionen y que aumente el pulso, pero cuando el estrés es excesivo o crónico, puede causar dificultades para relajarse, concentrarse, ansiedad, irritabilidad y problemas de salud como dolor de cabeza, malestar gástrico, dificultades para dormir.

Según Roa Tejeda (2015, p. 97) “Las causas del estrés laboral pueden ser multifactoriales afectando los condicionantes fisiológicos, psicológicos, psicosociales, ambientales, societarios, físicos y fisiológicos”. Como causas fisiológicas se entienden a las genéticas, es decir, heredadas, congénitas, las enfermedades y condiciones físicas como por ejemplo, la disminución de la resistencia. Entre las causas psicológicas y psicosociales pueden mencionarse la predisposición de la persona, su vulnerabilidad emocional y cognitiva, como



también las crisis vitales por la edad, como por ejemplo la adultez, la menopausia, la entrada a la tercera edad, también se incluyen aquí las relaciones interpersonales insuficientes o conflictivas.

Siguiendo esta misma línea de pensamiento Patlán Pérez (2019, p. 169) plantea “El estrés laboral es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia”.

En el marco del estrés al hablarse de causas ambientales societarias se hace referencia a las enmarcadas dentro de las situaciones económicas y políticas, que pueden producir incertidumbre, preocupación por la inflación, medidas cambiarias, inseguridad, falta de empleo. Las causas ambientales físicas están asociadas con la elevación de la temperatura, la contaminación ambiental, lluvias continuas, terremotos, inundaciones, entre otras.

-Estrés más comunes en el personal de Enfermería

Un estresor es una situación a la que está expuesta una persona y que, para hacerle frente, necesita adaptarse a ella; es decir, son condiciones físicas, psicológicas, ambientales, organizacionales y laborales generadoras de estrés. En palabras de Gómez (2011, p.98) “El estrés es un síndrome caracterizado por un conjunto de reacciones que el cuerpo desarrolla cuando se somete a una situación que requiere un esfuerzo de adaptación”, este autor destaca la diferencia entre estrés positivo, conocido como “eutress” y el estrés negativo, llamado “distress”.

Cuando los medios internos para abordar algún problema o desempeñar algún tipo de actividad se encuentran disminuidos y cuando los medios externos están repercutiendo de manera negativa en la persona, esta situación puede desencadenar algún grado de estrés. Todo ello en virtud de que los estresores son estímulos que afectan o repercuten de manera negativa en lo psicológico, cognitivo, fisiológico, personal, familiar, organizacional y laboral, generando cierto grado de tensión e intranquilidad en la persona, provocando un desequilibrio, una

ruptura de la homeostasis interna, que lleva a la necesidad del organismo a un reajuste para volver a alcanzar su equilibrio.

En las diferentes profesiones del área de la salud, existen variados niveles de estrés, siendo Enfermería una de las profesiones potencialmente estresante, por factores asociados a la carga laboral, los horarios rotativos, jornada nocturna, constante presión asistencial y sobredemanda de pacientes, lo que repercute en el ámbito fisiológico, familiar y social de la enfermera(o), manifestándose alteraciones del estado anímico como angustia, irritabilidad, enojo, ansiedad, despersonalización, interferencia en el desempeño y lo que es más grave ausentismo laboral.

El estrés además de causar un agotamiento, está relacionado con una serie de enfermedades, producto de las respuestas fisiológicas indeseadas que se generan en el organismo para poder sobrellevar los momentos estresantes, estas respuestas pueden ser físicas como psicológicas. De igual forma, el estrés también afecta el rendimiento y la capacidad laboral de las personas, lo que se hace más evidente en el profesional de Enfermería, ya que causa serios problemas dependiendo del grado de estrés que padezca la enfermera(o), lo cual está determinado por cómo vivió los factores estresores, si fueron resueltos o no, o si hubo algún nivel de afrontamiento. Los estresores más comunes en el personal de enfermería se visualizan en la siguiente figura.

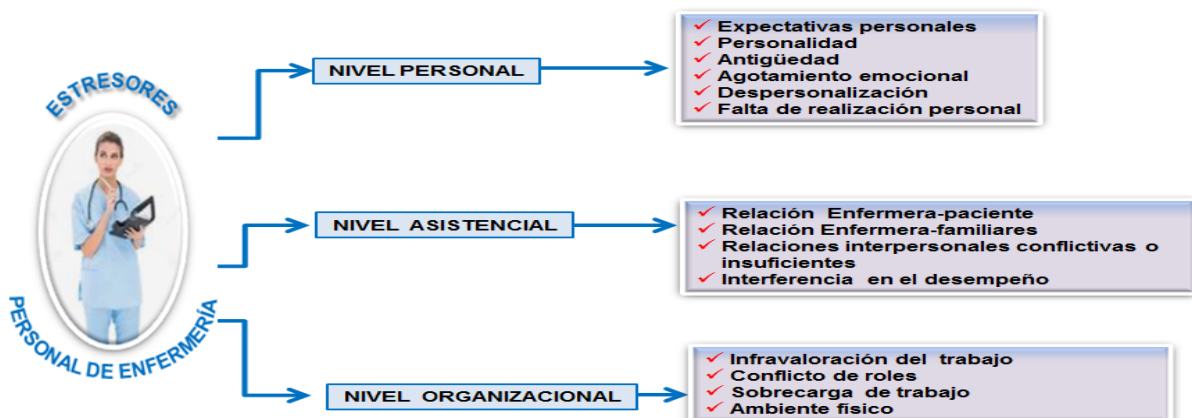


Figura 2: Estresores más comunes en el ámbito de la atención en salud
Fuente: Tomado de Roa Tejada (2015)



1-Estresores comunes en el personal de enfermería a nivel Individual:

Entre estos estresores se encuentran: a)-Expectativas personales, b)-Personalidad, c)-Antigüedad, d)-Agotamiento emocional, e)-Despersonalización y f)-Falta de realización personal. En lo sucesivo se explica cada uno de ellos.

a)-Expectativas personales: Las expectativas personales es la visión que tienen las personas dónde quieren crecer y desarrollarse, reflejando los deseos más profundos, pero en el personal de enfermería, los efectos del síndrome de Burnout, le impide lograr estas expectativas.

b)-Personalidad: La personalidad es el conjunto de peculiaridades que posee un individuo que lo caracteriza y lo diferencia de los otros, también permite predecir la respuesta del individuo ante una determinada circunstancia. Cuando la enfermera(o), comienza con los síntomas del síndrome de Burnout, su personalidad se torna inestable, obsesivo-compulsiva con aficción en la salud mental que se caracteriza por una preocupación generalizada por el orden, el perfeccionismo y el control, sin espacio para la flexibilidad o la eficiencia, que acaba afectando la finalización de las tareas.

c)-Antigüedad: La antigüedad es el tiempo de permanencia que tiene la enfermera(o) en el centro de salud, el cual trae problemas de relaciones de trabajo, cuando las tareas se hacen rutinarias, el ambiente es el mismo y en consecuencia se convierte poco acogedor, estas condiciones laborales son detonantes del síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

d)-Agotamiento emocional: El Agotamiento emocional (AE) o cansancio emocional se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, los cuales sirven para entender la situación de otras personas (empatía) y permiten la interrelación en el ambiente laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo impotencia y desesperanza.

e)-Despersonalización (DP): La despersonalización o deshumanización, revela un cambio de comportamiento, manifestado en actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio del servicio de salud. Esta evitación y aislamiento se traduce en conductas relacionadas con la



resistencia a enfrentarse con otros individuos, ausentismo laboral, ausencia de reuniones y resistencia para atender al público, o en actitudes emocionales fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los compañeros de trabajo, los pacientes y familiares de manera deshumanizada.

f)-Falta de realización personal (FRP): La disminución del desempeño personal o falta de realización personal, suponen tendencias negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima y evitación de relaciones laborales e interpersonales, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento gratificante.

2-Estresores comunes en el personal de enfermería a nivel Asistencial:

Entre estos estresores se encuentran: a)-Relación Enfermera-paciente, b)-Relación Enfermera-familiares, c)- Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes y d)- Interferencia en el desempeño. En lo sucesivo se explica cada uno de ellos.

a)-Relación Enfermera-paciente: La relación enfermera-paciente es clave para alcanzar un plan de cuidados individualizado y humanizado con el fin de mejorar el estado de salud del paciente, reduciendo su posible miedo o ansiedad. Para ello, los pacientes tienen derecho a una asistencia basada en el respeto a sus necesidades y preferencias, a su independencia y a su autonomía. Además, hay que añadirle el derecho y la responsabilidad de participar en las decisiones sanitarias que se adopten en función de sus capacidades y preferencias personales.

b)-Relación Enfermera-familiares: Este tipo de relación se fundamenta en la comprensión empática y tiene tres pilares centrales la interacción, la comunicación y la información, ya que propician la comprensión y favorecen la creación de relaciones empáticas y de confianza, lo cual contribuye a la humanización del cuidado profesional. Por ello la enfermera(o) debe mantener relaciones amistosas de trato, comprensión y afecto a fin de evitar conflictos que conduzcan a situaciones estresantes, lo cual trae como consecuencia problemas en la salud.



c)- Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes: Las relaciones con otras personas según las emociones que despierten en los compañeros del equipo de salud, los pacientes y sus familiares, pueden ser causa de estrés, ansiedad, bienestar o enfermedad, ya que los sentimientos de la enfermera(o) hacia los demás, sean positivos o negativos afectan de forma directa la salud, por lo que cualquier cambio, produce tensión y estrés. El ámbito de las relaciones interpersonales conflictivas, no solo abarca los problemas personales, familiares, laborales o económicos, sino también los derivados de las relaciones con los jefes y los compañeros de trabajo.

La tensión resulta inevitable cuando el estrés es perjudicial o desagradable y se transforma en agotamiento, lo cual es una causa significativa de suspensión (temporal o definitiva) de la persona que se desempeña en el área de la salud, es probable que cuando los niveles de estrés son bajos, el apoyo social puede tener relativa incidencia en lo que a salud se refiere, pero en periodos largos de elevada tensión, la falta de apoyo social adecuado puede afectar de modo significativo al bienestar físico.

d)-Interferencia en el desempeño: La interferencia en el desempeño, son aquellos obstáculos físicos, ambientales y organizacionales que impiden o dificultan el cumplimiento de las actividades del trabajador, entre las que se pueden mencionar, huelga de transporte, disturbios, paros gremiales, fallos en el suministro de servicios básicos o problemas de infraestructura física, que amenaza la integridad de todos los que hacen vida en el dentro de la organización de salud.

A esto debe añadirse la insuficiencia de recursos para la adquisición y mantenimiento de los equipos de apoyo, insumos y materiales, que de alguna manera afecta la predisposición o configuración mental que la enfermera(o) asume para llevar a cabo las actividades sanitarias, de cuidado y de atención a los pacientes.

3-Estresores comunes en el personal de enfermería a nivel Organizacional: Entre estos estresores se encuentran: a)-Infravaloración del



trabajo, b)-Conflicto de roles, c)-Sobrecarga de trabajo y d)-Ambiente físico. En lo sucesivo se explica cada uno de ellos.

a)-Infravaloración del trabajo: La valoración en enfermería es uno de los aspectos fundamentales en la atención sanitaria, se trata de un proceso sistemático que permite recopilar información sobre el estado de salud del paciente, sus necesidades y circunstancias particulares. A través de esta evaluación, el profesional de enfermería puede obtener un panorama completo y preciso para tomar decisiones clínicas acertadas.

La valoración de enfermería abarca diferentes dimensiones, partiendo de la evaluación del estado físico, psicológico, emocional y social, que pueden influir en la salud del paciente, incluyendo el examen de signos vitales, la valoración de síntomas y el análisis de datos biomédicos relevantes. Cuando la enfermera(o) se encuentra en situación de estrés desvaloriza el trabajo asistencial, pierde interés por la atención del paciente y de sus familiares, lo que conduce a un cuidado inadecuado y un desempeño poco eficiente, lo cual son manifestaciones del síndrome de Burnout.

b)-Conflicto de roles: En el área de la salud y en el marco del Síndrome de desgaste ocupacional de Burnout el conflicto de roles, se refiere a las diferencias de percepciones relativas al contenido del rol de la persona o la relativa importancia de este para su imagen personal.

Este conflicto se presenta cuando el rol que se desempeña en una de las áreas de la vida entra en choque u oposición con el papel que desempeña en otra esfera de actuación, por ejemplo y en el caso de la Enfermería donde el profesional es mayoritariamente femenino, muchas veces su rol de madre o esposa, entra en conflicto con su rol profesional y se ve forzada a tomar decisiones indeseadas, quedando siempre la carga psicológica de insatisfacción por no poder cumplir fielmente con los diferentes roles (personal, familiar, laboral), por ello no se siente identificada y cuando quieren cumplir con todos los roles, generalmente queda “atrapada” entre ellos en un conflicto interno y en una fuerte carga de estrés.



c)-Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga de trabajo es un agente estresor cuando la enfermera(o) percibe que el tiempo disponible no es suficiente para cumplir con las exigencias del trabajo, ya que no está dada una alineación entre el volumen y la complejidad de las tareas asignadas con las horas dedicadas al trabajo en la organización de salud. En este aspecto se distingue dos tipos de sobre carga de tareas: Cuantitativas, cuando las horas de trabajo son excesivas o bien la cantidad de tareas que se deben realizar superan las horas destinadas para tal fin y Cualitativas, las tareas que se deben realizar superan ampliamente el conocimiento del trabajador sobre lo exigido, o bien no ha sido formado o entrenado sobre la actividad asignada.

d)-Ambiente físico: La labor que desempeñan los profesionales de enfermería en los centros de salud implica no sólo sobrecarga de trabajo, sino también el hecho de tener que enfrentarse a situaciones estresantes que pueden afectar su salud y su calidad de vida en general. El ambiente laboral en el que trabaja el personal de enfermería provoca condiciones estresantes, las que originan bajo rendimiento en sus actividades diarias, generadas por diferentes factores como sobrecarga de trabajo, poco personal en el área de trabajo, conflictos entre el personal, déficit de atención en sus labores, que constituyen una problemática cada vez más alarmante.

Por ello el ambiente de trabajo o clima social debe ser favorable, donde se manejen relaciones de respeto y cordialidad, pero si ese ambiente es desfavorable, no hay implicación y cohesión entre los compañeros, las tareas se asignan de manera impositiva, no se respeta el horario de descanso, esas situaciones producen malestar, incertidumbre, poca identidad con la organización, conflicto entre el personal, los cuales son condicionantes para producir estrés laboral.

-Metodología

Desde una postura epistemológica, este artículo por sus características asumió el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, ya que se describió la información obtenida de las fuentes primarias y secundarias, buscando el conocimiento en relación al fenómeno de estudio. Su postura ontológica (la

naturaleza de la realidad), condujo a estudiar el Síndrome de Burnout, cuya orientación se sustenta en la importancia que tiene para el personal de enfermería.

Es una investigación secundaria-documental, de revisión de evidencias ya que como técnica de investigación cualitativa se encarga de recopilar y seleccionar información de documentos (libros, investigaciones, revistas científicas), los cuales representaron las unidades de análisis, usando para la interpretación del texto un filtro epistemológico.

Según Rodríguez; Gil y García (2010, p. 27) “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis e interpretación de datos secundarios, cuyo propósito es el aporte de nuevos conocimientos”, todo ello con la finalidad de buscarse la explicación del fenómeno, porque su concepción práctica exige dar respuesta a situaciones reales, permitiendo indagar, de manera flexible y holística, toda la información que condujo a la explicación y entendimiento del objeto de estudio -El Síndrome de Burnout y el desempeño del profesional de Enfermería-

A través de un proceso de metasíntesis, definido por Sandelowski y Barroso (2003, p. 157) de la siguiente manera “La metasíntesis cualitativa es un proceso de narrativas globales, generalizaciones o traducciones interpretativas producidas para comparar los hallazgos de estudios cualitativos, es una forma de revisión sistemática o integración que son síntesis interpretativa”, se describió e integró la información obtenida de las fuentes consultadas con la finalidad de lograr una nueva interpretación que explique el fenómeno con un nivel mayor de evidencia científica. Según Jensen & Alien (2004, p. 562) “La característica clave de la metasíntesis es la transformación hacia una nueva conceptualización para entender la complejidad del fenómeno de estudio, considerando que el método va más allá del análisis de datos”.

En palabras de Carrillo-González; Gómez-Ramírez; et al (2012, p.40) “...el nivel más alto de complejidad de la investigación cualitativa documental es la metasíntesis y se define como la integración y síntesis de hallazgos, realizada a partir de varios meta estudios cualitativos”.



La información localizada fue interpretada con la Hermenéutica, apoyado en lo planteado por Van Manen (2013, p. 715) al indicar "...el investigador está interesado primordialmente por el estudio del significado esencial de los fenómenos así como por el sentido y la importancia que éstos tienen...". La decisión de apoyarse en este autor respondió al hecho de que las actividades de investigación propuestas por Van Manen son tanto de naturaleza empírica como reflexiva, asumiendo que el interés desarrollado por la investigadora es claramente descriptivo, lo cual es pertinente en la investigación cualitativa-documental, para estudiar el Síndrome de Burnout y el desempeño del profesional de Enfermería.

-Conclusiones

El síndrome de Burnout constituye un problema de salud sobre el cual puede trabajarse de forma preventiva, mejorando además, las condiciones organizativas, laborales y ambientales, donde se desempeña el trabajador.

Desde el enfoque psicosocial, el síndrome de Burnout puede considerarse de carácter predominantemente emocional, considerándose como factores causantes y condicionantes tanto los laborales como los propiamente organizacionales, en este sentido, se contempla como un síndrome tridimensional manifestado por: 1)-Características personales, 2)-Características socio-laborales y 3)-Trastornos psicosomáticos.

Los profesionales de enfermería presentan una alta prevalencia del síndrome de Burnout, que se caracteriza por la presencia de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización en el trato. Este síndrome, además de afectar a los profesionales que lo padecen, influye en la calidad de los cuidados, los resultados de salud, los pacientes, familiares y la propia institución sanitaria.

El síndrome de Burnout es un desorden físico y psicológico ampliamente estudiado en las últimas décadas que afecta principalmente a profesionales que trabajan en contacto con personas, con mayor incidencia y prevalencia en el personal de Enfermería y se desarrolla tras una exposición crónica al estrés laboral.

Para que el personal de enfermería se encuentre en equilibrio emocional, se deben tener en cuenta todos los factores personales, familiares y laborales,



destacando como principal área de intervención los factores laborales, por medio de estrategias desplegadas por las instituciones de salud, ya sea en clima laboral, sistema de turno, remuneración, incentivos, condiciones y exigencias laborales, que logren disminuir los niveles de estrés y la carga de trabajo del personal, lo que requiere de un compromiso individual y organizacional.

El Burnout es un síndrome tridimensional en los niveles (personal, asistencial, organizacional) que afecta al el trabajador, presentando cansancio emocional, despersonalización, actitud negativa hacia los pacientes, infravaloración del trabajo, conflicto de roles, baja realización personal, interferencia en el desempeño y relaciones personales conflictivas

-Referencias

Bernal y Donoso (2013). *El Cansancio Emocional. Buscando alternativas al poder estresante*. [Documento en línea]. Disponible en: http://institucional.us.es/cuestiones//22/art_11.pdf.

Boadam G J (2004) El Burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Revista Psicothema, volumen 16 (1) (2004), pp. 125-131*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S200747191470393X>

Carrillo-González, G.M; Gómez-Ramírez, O y Vargas-Rosero, E (2012). *La Metasíntesis: Una Metodología de Investigación*. 4ta edición. Departamento de Cuidado y Práctica de Enfermería, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.

Forbes, R. (2011). *El síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.

García, A., López, B., & Martínez, C. (2022). Understanding burnout: causes, consequences, and interventions. *Revista Journal of Occupational Health, 36(1), 45-62*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/ocp.000098>

Gómez, J. (2011). *Salud, estrés y adaptación en poblaciones precerámicas de la Sabana de Bogotá*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.bdigital.unal.edu.co/4124/1/478299.2011.pdf>.



Gómez Urquiza, J.L. (2017). *Prevalencia e identificación de factores de riesgo de padecimiento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en servicios de oncología*. Programa de Doctorado en Psicología. Universidad de Granada.

Jensen, L.A., & Alien, M.N. (2004). *Meta-synthesis of qualitative findings. Qualitative Health*. New York: Aldine de Gruyter.

Linares Parra, G y Guédez Salas, Y (2021). *Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>

Organización Mundial de la Salud -OMS- (2019). *Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud*. Décima Revisión (CIE-10). Volumen 2. Manual de instrucciones. [Documento en línea]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/6283>

Organización Panamericana de la Salud (2021). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. [Documento en línea]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-onindividuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*. Vol.35, n.1, pp.156-184. Colombia.

Roa Tejeda, A P (2015) *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Salud del Área de Urgencias en el Hospital General de Chalco de México*. Tesis presentada en la Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Medicina. Coordinación de Investigación y Estudios Avanzados. Especialidad en Medicina Familiar. México.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, J. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. 4ta edición Málaga. Editorial Aljibe.

Sánchez Romero, S. (2014). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de las Unidades de Cuidados Críticos y Urgencias del Hospital médico Quirúrgico de Jaén. *Revista Enfermería del Trabajo*. Vol. 4, Nº. 4, 2014; 4: 115-125. España.

Sandelowski, M y Barroso J. (2003). Toward a metasynthesis of qualitative findings on motherhood in HIV-positive women. *Rev Nurs Health*; 26(2): 153-70
Van Manen, M. (2013) *Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y la sensibilidad*. Barcelona, Editorial Idea Books SA.