



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES
AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGÜENSE
(URACCAN)
BILWI**

MONOGRAFIA

**Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del
Policlínico Ernesto Hodgson Wrigth**

Para optar al título de Licenciada en Psicología en Contextos Multiculturales

AUTORAS:

Br. Johara Lastenia Cornejo Morales

Br. Wanira Giorlinda Vans

TUTORA: Lic. Teisey Teresa Allen Amador

Bilwi, Puerto Cabezas, 2019

**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE
LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE
BILWI**

MONOGRAFIA

**Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del
Policlínico Ernesto Hodgson Wrigth**

Para optar al título de Licenciada en Psicología en Contextos Multiculturales

AUTORAS:

Br. Johara Lastenia Cornejo Morales

Br. Wanira Giorlinda Vans

TUTORA: Lic. Teisey Teresa Allen Amador

Bilwi, Puerto Cabezas, 2019

A:

Dios todo poderoso por permitirnos la vida, por protegernos día a día, y brindarnos sabiduría, para poder triunfar de manera exitosa enfrentando cualquier obstáculo.

A nuestros padres por su amor, dedicación, motivación y apoyo incondicional y por darnos el mejor de los regalos, que son los estudios para que el día de mañana seamos grandes profesionales.

Johara Lastenia Cornejo Morales

Wanira Giorlinda Vans

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios, por darnos la fuerza para lograr nuestras metas, a nuestra familia por su apoyo y amor incondicional, a nuestros compañeros por brindarnos muchos momentos de alegría y felicidad en especial a nuestra amiga Stefany Rizo, por estar animándonos en todo momento por brindarnos su sincera amistad y darnos su amor incondicionalmente, a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y formarnos como profesionales, en especial a nuestras tutoras Teisey Allen y María Bucardo por su paciencia, tolerancia, por los momentos agradables y divertidos y su apoyo en todo momento.

Johara Lastenia Cornejo Morales

Wanira Giorlinda Vans

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	3
MARCO TEORICO.....	4
METODOLOGÍA Y MATERIALES	18
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	43
LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
Glosario.....	47
ANEXO	48
Anexo 1.....	49
Anexo 2.....	50
Anexo 3.....	52
Anexo 4.....	53
Anexo 5.....	54
Anexo 6.....	55
Anexo 7.....	56

RESUMEN

La presente investigación es de enfoque cualitativo descriptivo, que pretende el análisis de los factores de riesgo en el desarrollo del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del policlínico Ernesto Hodgson Wriyth. Para ello se realizaron entrevistas a profundidad con una muestra de 16 profesionales de enfermería, así mismo, la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que consiste en 22 ítems que miden en escala Likert la frecuencia de afectaciones.

Entre los principales hallazgos se identificó que el personal de enfermería desconocía el concepto del síndrome de Burnout, pero si manifestaban la sintomatología propia de este. Siendo importante mencionar que 14 de los participantes, de los cuales 6 son varones y 8 mujeres presentan un nivel medio y 2 participantes mujeres un nivel extremo del síndrome de Burnout.

Así mismo, los principales factores de riesgos son: largas horas laborales, falta de tiempo para actividades personales, sociales y familiares, entre otros. Es por esto que se deben fortalecer los mecanismos de afrontamiento de cada uno, como son escuchar música, asistir a la sala de fisioterapia como técnica de relajación y desarrollar su vida espiritual como método de fortalecimiento.

I. INTRODUCCION

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas. Las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo y el rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de Burnout. Este síndrome se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Cuya prevalencia se ha ido incrementando y ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública, por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 2000 lo cataloga como factor de riesgo laboral por el deterioro físico y mental que conlleva a un gran costo económico y social.

El ritmo de vida actual se encuentra enormemente acelerado. La profesión de enfermería no es la excepción al ser conscientes de la esencialidad que posee al tener que brindar cuidados de calidad que contribuyan a mejorar el estado de salud de un individuo. Sin embargo, la calidad de la atención se ve afectada cuando el bienestar del profesional no es óptimo para el desempeño adecuado de sus funciones.

No está de más mencionar que situaciones propias de la enfermería asistencial como el complejo sistema de rotación, la interacción continua con pacientes, y el escaso reconocimiento, entre otras, contribuyen a la susceptibilidad del enfermero al estrés. Tales circunstancias muchas veces pasan inadvertidas para los directivos de las organizaciones, quienes restan importancia a la satisfacción laboral de los colaboradores y evaden el hecho de cómo esta repercute en la calidad del cuidado. Instituto de Investigación Sobre la Salud Pública (2015).

Partiendo de lo anteriormente expuesto es importante destacar la relevancia de llevar a cabo el análisis de los factores de riesgo asociados a desarrollar el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Policlínico Ernesto Hodgson Wrigth.

Ante esta realidad del síndrome de Burnout, se consideró importante realizar esta investigación como una premisa al conocimiento científico, además la relevancia social de estudio es que este será el primer estudio del síndrome de Burnout realizado en el personal de enfermería del policlínico Ernesto Hogdson Wright y los resultados que se obtengan en este estudio, serán de vital importancia para dicho centro, para la dirección y los trabajadores del policlínico para que sirvan de material de reflexión ante dicha situación que cada día va en ascenso, de igual manera serán beneficiados con algunas técnicas y estrategia para el aumento de la satisfacción profesional. Les servirá a los profesionales de enfermería para que se den cuenta que tienen un elevado nivel de síndrome de Burnout y que es momento de tratar este problema que indirectamente también perjudica a la población.

La sociedad en general siempre está quejándose del trato que reciben y señalan como personas irresponsables, que no prestan atención, y que brindan un mal servicio a los pacientes.

Además, servirá como fuente de información científica para estudiantes de la carrera de Psicología, y carreras afines, para profundizar en futuras investigaciones relacionadas con el Síndrome de Burnout.

Obteniendo como resultado que las muestras sí presentan los síntomas mas no pueden conceptualizarlo, muestran conflictos familiares destacando el abandono emocional en los hijos a causa de las extensas horas laborales y la poca atención a sus actividades personales.

Para esto Tonon (2009) explica que la profesión de enfermería ha sido considerada frecuentemente en la literatura como una ocupación particularmente estresante, caracterizada por las continuas demandas físicas y emocionales.

II. OBJETIVOS

General:

Analizar los factores de riesgo asociados a desarrollar el Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería del policlínico Ernesto Hodgson Wrigth Febrero- diciembre 2018

Específicos:

1. Indagar el nivel de conocimiento del síndrome de Burnout en el personal de enfermería.
2. Describir los factores psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de Burnout.
3. Identificar las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería al Síndrome de Burnout.
4. Proponer estrategias de afrontamiento al estrés y aumento de la satisfacción laboral del personal de enfermería.

III. MARCO TEORICO

Los estudios referentes al Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería se encuentran en auge debido a que la profesión de Enfermería en el ámbito asistencial tiene como esencia brindar cuidados de calidad necesarios para mejorar la salud del ser humano. Sin embargo, la calidad de la atención se ve afectada cuando el bienestar del profesional no es óptimo para el desempeño adecuado de sus funciones.

Situaciones propias de la Enfermería asistencial como el complejo sistema de rotación, la interacción continua con pacientes, y el escaso reconocimiento, entre otras, contribuyen a la susceptibilidad del enfermero al estrés. Tal circunstancia muchas veces pasa inadvertida para los directivos de las organizaciones, quienes restan importancia a la satisfacción laboral de los colaboradores y evaden el hecho de cómo esta repercute en la calidad del cuidado, aun cuando desde el año 2000 el Síndrome de Burnout fue catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como factor de riesgo laboral por el deterioro físico y mental que ocasiona. (Instituto de Investigación Sobre la Salud Pública, 2015).

Kulakova (2008), Un dato en el que suelen coincidir la mayoría de las investigaciones es en la ausencia de especiales relaciones entre los factores socio-demográficos y el nivel de Burnout en cualquiera de sus dimensiones específicas. Factores como la edad, estado civil, años de profesión, turnos de trabajo y otras variables semejantes no parecen incidir en Burnout.

El presente estudio tampoco permite hacer una diferencia y asociación de sexo, edad, educación, años de servicio y otras variables de situación laboral en cuanto al Desgaste Profesional por no presentar asociaciones estadísticamente significativas. Los resultados muestran que más de la mitad de las enfermeras presentan un nivel moderado del Desgaste Profesional.

Alvares et al (2003), menciona que el grupo más vulnerable se encuentra entre los 25 a 34 años de edad a padecer Burnout, por su parte Edelwich y Brodsky (1991), afirman que las mujeres jóvenes y solteras son proclives a sufrir este síndrome, y que existen diferencias en las fuentes de estrés, según el sexo, ellos mencionan que las mujeres debido a sus múltiples roles con los que debe cumplir a diario y los niveles de estrés son mayores a los de un hombre.

Conocimientos acerca del Síndrome de Burnout

El Burnout es un tipo de estrés pero a grados muchos más elevados, debemos de saber que es estrés para poder identificar el Burnout.

Es evidente que todo el mundo ha sufrido una que otra vez un poco de estrés, pero una vez que este estrés empieza a transformarse en Burnout, entonces acaba siendo algo mucho más problemático. Por tanto, es imprescindible identificar el Burnout a tiempo, así como combatir los síntomas de Burnout tan pronto como sea posible.

Es difícil saber en qué momento el estrés deja de ser normal y en qué momento aparece un Burnout. En definitiva el estrés es el precursor del Burnout. Si el estrés se acumula, al cabo de cierto tiempo esto da lugar a un Burnout. Por lo tanto, un Burnout no puede activarse sin haber experimentado primero cierto grado de estrés, pero, por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin derivar forzosamente en Burnout. (Revista cubana de salud y trabajo, 2016)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción (OMS, 1994). Considerado desde este punto de vista, el estrés sería una alarma, un estímulo que conduce a la acción, una respuesta necesaria para la supervivencia, respuesta que puede ser coherente con las demandas del entorno, o bien, insuficientes o exageradas.

Según Teens Healt en su investigación titulada Tención emocional (estrés) 2013 menciona que el estrés es una sensación que creamos al reaccionar a ciertos eventos.

Es la manera en la que el cuerpo se enfrenta a un reto y se prepara para actuar ante una situación difícil con enfoque, fortaleza, vigor y agudeza mental.

Diferencias entre estrés y síndrome de Burnout según la revista cubana de salud y trabajo (2016):

Estrés: nos implicamos demasiado, provoca hiperactividad, sufrimos las emociones con más intensidad, tenemos menos energía, puede conducir a la ansiedad, consecuencias físicas y mayor riesgo de muerte prematura.

Burnout: ninguna o menos implicación, experimentamos una disminución de las emociones, provoca un sentimiento de abandono, tenemos menos motivación y menos esperanza, puede conducir a la depresión, consecuencias emocionales, mayor riesgo de pérdida de perspectivas.

El término Burnout se considera equivalente al de desgaste profesional y hace referencia a un tipo de estrés laboral institucional crónico. Es proclive a manifestarse en profesiones donde existe una relación constante, directa e intensa, con otras personas, por ejemplo, maestros, enfermeras, médicos, policías. (Revista cubana de salud y trabajo, 2016)

Estudio realizado por la revista cubana de salud y trabajo titulada “Síndrome de Burnout en enfermeros que laboran en las unidades de cuidados intensivos, intermedios y coronarios del hospital ‘Joaquín Albarrán’ realizada en el año 2016 explica lo siguiente:

Se establece que el primer antecedente histórico del síndrome de Burnout se encuentra en el estudio realizado por Schwartz y Mil en 1953, quienes describían un sentimiento de baja moral y distanciamiento de los pacientes en enfermeras que trabajaban en un hospital psiquiátrico. Luego Freudenberg en

1974 conceptualizó el Síndrome de Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo. (Ortega, Ruiz y López 2004, página 6).

Estudio realizado por la revista cubana de salud y trabajo titulada “Síndrome de Burnout en enfermeros que laboran en las unidades de cuidados intensivos, intermedios y coronarios del hospital ‘Joaquín Albarrán’ realizada en el año 2016 explica lo siguiente:

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H. B. Bradley, como una alegoría de un fenómeno psicosocial que observó en el trabajo que realizaban oficiales de la policía. Posteriormente, en 1974, Herbert J. Freudenberger, psicólogo clínico, utilizó el término para describir aquellos estados físicos y psicológicos que tanto él como sus colegas experimentaban cuando trataban a jóvenes drogadictos, señalando que este síndrome involucraba: deterioro y cansancio excesivo y progresivo, unido a una reducción drástica de la energía y de la motivación, que a la larga afectaba el comportamiento general ⁷. Dos años más tarde, la psicóloga Christina Maslach, en un congreso de la American Psychological Asociación, lo presenta como un síndrome compuesto por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Precisamente, uno de los instrumentos más populares para medir este síndrome, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés), es de la autoría de esta psicóloga.

Por otra parte, Pines y Aronson (1988) Ellos definen este síndrome como un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima.

Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

En este marco, los profesionales de enfermería son extremadamente vulnerables a desarrollar síndrome de Burnout. Estudios citados por Albadejo et al (2013). Señalan que aproximadamente el 25% de las enfermeras estarían afectadas por el síndrome.

En un estudio realizado por la revista cubana de salud pública SCIELO, titulada “Síndrome de Burnout en personal de enfermería de Arequipa” realizada en los años 2014 menciona lo siguiente:

En el grupo profesional de las enfermeras, estudios en Latinoamérica indican que la sobrecarga laboral, la organización del trabajo por turnos, el área de trabajo y las demandas familiares, tienen efectos negativos en el síndrome de Burnout. En ese sentido, el género tiene impacto en la vulnerabilidad biológica, en la exposición y prevención de riesgos, así como en ciertas condiciones laborales como el acceso a recursos, la promoción, entre otros. Por ejemplo, en ciertos sectores, las mujeres reciben un pago inferior a los varones, a pesar de hacer el mismo trabajo. Por otro lado, las mujeres usualmente son contratadas para oficios de servicios, lo cual supone una actitud discriminatoria para con ella. Con respecto a los accidentes laborales, en España han disminuido las cifras de accidentes laborales, pero para el caso de las mujeres, estos han aumentado.

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de

usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997).

Chemiss (1980) menciona que quienes padecen Burnout sufren de diversos cambios entre la que se destaca:

Cambio en las formas de percibir a los demás, desde una actitud positiva y cuidada a una negativa y descuidada y tienden a volverse insensibles, crueles, poco compasivos y comprensivos, desconfiados, tratan a los demás de modo distanciado, dedican menos tiempo a los usuarios de los servicios y a menudo, piensan que los usuarios se merecen los problemas que padecen y por los que acuden a la organización. Ahora bien, la persona que padece el síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, lo cual aumenta el peligro dado que el proceso puede cristalizarse. Igualmente, menciona que los efectos que se conocen y que generan el síndrome del Burnout, surgen de la discrepancia existente entre las expectativas e ideales individuales y la dura realidad de la vida laboral cotidiana (pág. 28).

Tonon (2009, página 15), describe que, entre los síntomas más destacados a padecer ante el síndrome de Burnout, se destacan el dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, de alimentos, de alcohol y de tabaco, situaciones de tensión con familiares y/o amigos, incremento de actividades para escapar de la realidad. Igualmente, menciona cuatro grupos de consecuencias:

Físicas y emocionales (cefaleas, taquicardias, entre otras)

Interpersonales (dificultades en la vida familiar y social)

Actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, insatisfacción laboral, bajos niveles de compromiso)

Conductuales: comportamientos disfuncionales en el trabajo (ausentismo, impuntualidad, disminución de la calidad y la cantidad).

Factores psicosociales desencadenantes del Síndrome

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Según el Comité Mixto organización internacional del Trabajo Organización Mundial de la Salud (S.F):

Los factores psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

El concepto de necesidad se refiere intrínsecamente a la interrelación entre el sistema cuerpo-mente de cada ser vivo y el ecosistema del que forma parte y que le provee los recursos para autorregularse y así conservar su integridad e identidad como organismo.

Entornos del Síndrome Burnout

Urbe (2007) expresa que el entorno del síndrome de Burnout se clasifica en 4, entre las que menciona:

Entorno social: Se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.

Entorno Organizacional: Se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Cabe señalar que en un primer momento se había considerado que era la organización en sí misma la que producía el síndrome, pero en realidad son los efectos que ésta produce en el proceso de interacción entre el profesional y la persona que acude a consultarlo.

Entorno Interpersonal: Se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.

Entorno Individual: Tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales.

Entorno familiar: Se refiere a las relaciones con la pareja e hijos, si la persona se toma el tiempo necesario para atenderlos o si este insiste en llevar trabajos a casa para terminarlos a tiempo, quizás los quehaceres del hogar y falta de comunicación con la familia debido al cansancio laboral.

En éste mismo orden de ideas, es importante hacer la aclaración de que el síndrome de Burnout visto desde la perspectiva psicosocial (Burnout como un proceso continuo) y de acuerdo con la afirmación de Maslach (2001), el síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico y prolongado. Es decir, surge después del estrés laboral prolongado y cuando éste está rodeado de factores (ó riesgos) psicosociales crónicos.

En relación con los factores psicosociales, Salanova et al (2002) mencionan que el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores

o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain), y también recursos tanto de la persona como del trabajo, que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores.

El artículo titulado grupos de riesgo del Síndrome (S.F), describe lo siguiente:

El síndrome de Burnout se puede combatir si se planifican correctamente las vacaciones. Las vacaciones tienen que servir para reponernos del trabajo y lograr un descanso. No debemos entender nuestras vacaciones como una forma de huir de nuestro trabajo, ya que la vuelta al trabajo sería mucho más traumática y desarrollaríamos tanto síndrome postvacacional como síndrome de burnout.

Las vacaciones tienen que ser un periodo de descanso tanto físico como mental, no de escapismo. Por tanto, a la hora de planificar nuestras vacaciones debemos hacerlo de forma que no cambie de manera radical nuestro día a día. Los cambios bruscos entre los periodos vacacionales y los laborales pueden degenerar en problemas del organismo propios del síndrome postvacacional, pero también aumentar nuestro grado de frustración en el trabajo.

Desde este planteamiento, los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques:

- 1) Estresores o demandas laborales, entendidas como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer para el tiempo disponible), o el conflicto del rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre sí).
- 2) La falta de recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de las

metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional, y los recursos laborales son, entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo, la retroalimentación sobre las tareas realizadas y la formación que oferta la organización, entre otras.

Puesto que casi cualquier factor es susceptible de generar estrés laboral crónico o Burnout en determinadas circunstancias, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores en el entorno laboral. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones de trabajo tienen mucha más probabilidad de operar como estresores que otras (Fargot 2009. 23, 27).

Sebastián, (2002, 36). Revelan que existen determinados momentos para describir el Burnout:

1. Segundo grupo, factores del entorno físico como el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, o el espacio físico de trabajo, cuando no son adecuados, además de consecuencias indeseables sobre la salud de los trabajadores pueden incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, y la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores, ya que interfieren con la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultades de concentración. Es decir, estos aspectos, en determinados ambientes de trabajo, pueden constituirse también en estresores.
2. En el segundo grupo tenemos los estresores de la tarea, en muchas ocasiones señalados como los principales factores de estrés en el entorno laboral. Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción o el estrés producidos por el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo otras tareas más complejas y enriquecedoras.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Si, por el contrario, existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y de sus habilidades para afrontarlas, se producirá el estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea (Salvanova, 2002.página 56).

Se advierte el hecho de que los diferentes tipos de ambientes presentados anteriormente por si solos no presentan daño alguno. Igualmente, es importante mencionar que el estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos (Salanova, 2002, página. 29).

FORMAS DE AFRONTAMIENTO

En el artículo “estrategias de afrontamiento: ¿Qué son y cómo pueden ayudarnos” (2017) explica que la capacidad de afrontar no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés delante de la situación-problema? Modificar las propias estrategias de afrontamiento para afrontar con eficacia los eventos estresantes depende, entonces, sea de la manera de evaluación de los eventos, sea de la capacidad nuestra y de la posibilidad de captar informaciones, buscar ayuda y apoyo social en el contexto donde se vive.

Lazarus & Folkman (2006, pag.13), hacen hincapié a la importancia de diferenciar el afrontamiento en dos, según sus funciones: el dirigido a alterar el problema objetivo y el dirigido a regular la respuesta emocional.

- a) Modos de afrontamiento dirigidos al Problema: El tipo de afrontamiento dirigido al problema engloba un conjunto de estrategias que se pueden diferenciar en dos grupos: las que se refieren al entorno y las que se refieren al sujeto. El

primero está dirigido a la demanda, a la tarea, trata de solucionar el problema definiendo el problema, buscando soluciones alternativas teniendo en cuenta los pro y contra, seleccionando y aplicando la alternativa elegida; es decir que incluye las estrategias dirigidas a modificar el entorno (resolución del problema), como ser, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc. Las estrategias que se refieren al sujeto incluyen los cambios motivacionales o cognitivos, la variación del nivel de aspiración del sujeto o el nivel de participación del yo, desarrollo de nuevas pautas de conductas, entre otros.

- b) Modos de Afrontamiento dirigidos a la emoción: hace referencia a modificar el modo de vivir la situación, incluso cuando no se pueda hacer nada para cambiar lo externo. En este tipo de afrontamiento se incluyen una amplia gama de estrategias. un grupo de ellas está constituido por procesos cognitivos que se encargan de disminuir el grado emocional, entre éstos se destacan, la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

Según Ana Muñoz, (2017, 3), las investigaciones más recientes de la American Psychological Association (APA), el 69% de los adultos en unidades de salud experimentaron síntomas físicos de estrés durante el año previo al estudio.

Según Gil-Monte (2006, 6)

Los estresores laborales licitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales de enfermería, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente de estrés. Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan al fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con los pacientes y con sus familiares. Por ello, la respuesta

desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Ante estos sentimientos el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización como nueva forma de afrontamiento.

Para dichas formas de afrontamiento Gil- Monte (2006.P 12) destaca 4 niveles básicos como son:

1. A nivel físico:

Haz ejercicio de manera habitual. Descubrirás que es uno de los mejores modos de reducir tus niveles de estrés, tener más energía y mejorar tu estado de ánimo. Haz una alimentación sana y nutritiva y evita o reduce todo lo que puedas la comida basura y el azúcar.

2. A nivel emocional:

Como comentaba en el artículo llamado la depresión puede ser "contagiosa", rodearte de personas negativas, malhumoradas, hipercríticas o pesimistas no te hará ningún bien. Rodéate, preferentemente, de personas positivas y alegres que te transmitan emociones positivas.

Lee los siguientes artículos para conocer dos buenos modos de aumentar tus emociones positivas:

Descubre cómo expresar gratitud fomenta el bienestar y la felicidad. Expresar gratitud tiene numerosos beneficios, como una mayor felicidad, relaciones más satisfactorias y paz mental.

Los beneficios de la esperanza. La esperanza nos empuja a actuar, nos ayuda a tomar decisiones y nos mantiene motivados y en marcha. Además, la esperanza va acompañada de emociones positivas, como entusiasmo, felicidad o confianza y nos hace más amables y amistosos con los demás.

3. A nivel mental:

Tus pensamientos ejercen un efecto muy importante en lo que sientes y en cómo te comportas. Por ejemplo, en función de lo que pienses de un suceso determinado, lo interpretarás como una catástrofe o como un simple problema a solucionar. Por tanto, vigila tu pensamiento y procura que sea constructivo. Los siguientes artículos son de mucha ayuda:

Errores de pensamiento. Si cometes errores al pensar, tienes más probabilidades tanto de sentirte mal como de equivocarte en tus decisiones o actuar de un modo que te perjudica a ti o a los demás. Este artículo describe los principales errores de pensamiento y cómo evitarlos.

Pensamientos negativos. Cómo cambiarlos o eliminarlos. Tu pensamiento es como un filtro que usas para interpretar y dar significado a todo lo que te sucede, y esas interpretaciones de tu realidad ejercerán una influencia muy importante en tus emociones, haciendo que te sientas de un modo u otro.

Practicar la meditación puede servirte también de gran ayuda para calmar tu mente.

4. A nivel comportamental:

Con frecuencia, el modo como nos tratan los demás es un reflejo de cómo los tratamos nosotros. Y las cosas que nos suceden (como los acontecimientos estresantes) son también a menudo consecuencias de nuestros propios comportamientos. Si tratas a los demás con amabilidad, les ofreces tu ayuda en la medida de lo posible y eres tolerante, tus relaciones con ellos serán mucho más positivas. Por desgracia, cuando una persona está estresada, puede tender a comportarse de manera brusca con los demás. Por este motivo, es importante que vigiles tu comportamiento.

IV. METODOLOGÍA Y MATERIALES

Tipo de estudio:

Es de carácter cualitativo debido a que se estudiaron las vivencias de los participantes en estudio, explicativo porque permitió comprender este fenómeno y de corte transversal porque la investigación se realizó en un lapso determinado.

El estudio se llevó a cabo en el Policlínico Ernesto Hodgson Wright, situado en el barrio libertad, limita al Norte con la farmacia Sukia, al Sur con el Estadio municipal Ernesto Hooker, al Este con SIDCA y al Oeste con súper mercado MONTER, Con un total de 266 trabajadores entre médicos, especialistas, guardas de seguridad, personal de enfermería, servicios generales, estadísticas y otros programas.

Universo:

El universo consistió en 31 enfermeros y enfermeras que laboran en el policlínico Ernesto Hodgson Wright.

Marco muestral:

Por conveniencia, considerando que se seleccionaron por la accesibilidad, proximidad de las y los participantes, así como el deseo de participación y disponibilidad de tiempo.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 10 enfermeras y 6 enfermeros que laboran en el policlínico Ernesto Hodgson Wright.

Unidad de análisis:

La población a la que fue dirigida esta investigación la constituyeron las enfermeras y enfermeros del policlínico Ernesto Hodgson Wright.

Criterios de selección

- Deseo de participar en el estudio

- Enfermeras y enfermeros ubicadas en el Policlínico
- Trabajar en el casco urbano
- Con domicilio en Puerco Cabezas
- Disponibilidad de trabajar
- Tener entre 35 a 60 años.

Criterios de exclusión

- Trabajadoras del policlínico, pero ubicadas en los puestos de salud de los diversos barrios.
- Habitantes de comunidades aledañas.
- Estudiantes de enfermería y roten en los puestos (servicios sociales y de cualquier nivel en proceso de estudio).
- No deseen participar.

Fuentes y obtención de datos:

Las fuentes primarias: Fueron una entrevista, un cuestionario y observación directa.

Las fuentes secundarias: se utilizarán libros, revistas, y documentos en la web, artículos, internet, con el fin de triangular la información.

Técnicas e Instrumentos:

La Técnica utilizada fue una entrevista a profundidad y la aplicación de la prueba psicométrica conocida como Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

La entrevista a profundidad contaba con una guía semi-estructurada de 17 preguntas que iban desde los datos generales hasta la forma de afrontamiento del estrés contemplando así datos relevantes como condiciones de vivienda, área de trabajo, conocimientos y factores psicosociales.

La prueba psicométrica utilizada fue el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Este cuestionario tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems 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.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las inferiores de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días.

Procesamiento y análisis de los datos

En primer lugar, solicitamos el permiso para llevar a cabo el estudio en el Centro de Salud, a través de un aval autorizado por la Coordinación de Ciencias de la Salud dirigida a la directora del Policlínico, posteriormente se procedió a visitar el departamento de estadística en donde nos brindaron información sobre el personal de enfermería con el fin de proceder a la selección de los participantes.

Luego se les solicitó la participación exponiendo los objetivos de la investigación y la confidencialidad de la información, todo esto a través del consentimiento libre, previo e informado.

Se coordinó el lugar, la hora y la fecha para la aplicación de la técnica y el instrumento, se aplicó primeramente la entrevista, luego aplicamos el cuestionario de Maslach Burnout, con una duración de 15 minutos por persona.

Posteriormente a obtener las entrevistas procedimos al siguiente paso que fue el análisis de la entrevista y la corrección del cuestionario, y luego se realizó la discusión de nuestros resultados.

Aspectos éticos

Se localizaron a los participantes que formaran parte del estudio, se les explicarán los objetivos del trabajo y la temática a investigar; se solicitará la participación a través del consentimiento libre e informado, de igual forma, se explicará que podrán abandonar el estudio en el momento que desearan. Se mantendrá en todo momento el anonimato de los participantes, se explicará que la información y los resultados serán meramente con fines académicos y que se respetará en todo momento su decisión de continuar o no en el estudio.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Síndrome Burnout, es un tipo de estrés laboral, reconocido por un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, salud física y desempeño laboral del personal afectado. Está caracterizado por un proceso paulatino, en el que las personas pierden interés en sus tareas, y el sentido de responsabilidad.

Para llevar a cabo el presente estudio sobre el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del policlínico Ernesto Hodgson Wright, se entrevistaron a 16 participantes, siendo importante destacar los siguientes datos generales:

Las edades de los participantes oscilaban entre los 30 a 56 años, predominando el rango de edades entre 40-48 años. Al momento del estudio la mayor participación fue del género femenino con una muestra de 10 mujeres y 6 participantes del género masculino. También se pudo identificar que prevalecían los casados y con al menos un hijo cada uno.

Al considerar estos datos, se puede afirmar que no son correspondientes con los expuestos por otros autores como Alvares et. al (2010), quienes mencionan que el grupo más vulnerable se encuentra entre los 25 a 34 años a padecer Burnout. Y Edelwich & Brodsky (1991), quienes afirman que son las mujeres jóvenes y solteras las proclives a sufrir este síndrome, existiendo diferencias en las fuentes de estrés, según el sexo.

Edelwich & Brodsky (1991), mencionan que las mujeres debido a sus múltiples roles con los que debe cumplir a diario, los niveles de estrés son mayores a los de un hombre. Estos datos no coinciden con los resultados de este estudio debido a que demuestran que tanto hombre como mujeres están padeciendo Burnout a un nivel moderado a excepción de dos que tienen un nivel extremo lo cual nos lleva a contradecir ese estudio.

Kulakova (2008), por su parte, en su estudio desgaste profesional (*Burnout*) en las trabajadoras de enfermería, menciona que no realizó una diferencia y asociación de sexo, edad, educación, años de servicio y otras variables de situación laboral en cuanto al Desgaste Profesional por no presentar asociaciones estadísticamente significativas.

El Burnout no aparece después de uno o dos episodios de sobrecarga, son de carácter insidioso; se genera a lo largo de un proceso que puede resultarle desconocido al mismo sujeto que evoluciona lentamente del entusiasmo a la decepción a través de un proceso paulatino.

Con respecto a la etnia, predominó la Miskitu, seguida de la Mestiza; respecto a la religión se contabilizó mayor participación de moravos, seguida de católicos. La mayoría de las enfermeras y enfermeros entrevistados, tienen el cargo de enfermera o enfermero general, a excepción de 2, las cuales tienen una especialidad una de las cuales es Fito terapeuta y la otra Epidemióloga.

Los datos mencionados con anterioridad son de suma importancia al considerar que en su mayoría el personal de enfermería fue diagnosticado mediante la aplicación de una prueba psicométrica con síndrome de Burnout moderado. Siendo la excepción, dos enfermeras que se encuentran en un nivel extremo de Burnout.

Este dato se encuentra aterrizado al contexto en el que viven estas mujeres y hombres. Cada día aumenta la necesidad de atender las diversas comunidades de la región, así mismo atender al casco urbano, lo que exige el aumento del personal de enfermería, pero no aumenta el número de puesto vacantes para contratar a más personal, lo que conlleva a la sobre carga laboral de las mismas.

Esto coincide con los resultados de Albadejo et al (2013), el menciona que en este marco, los profesionales de enfermería son extremadamente vulnerables a desarrollar

síndrome de Burnout. Estudios Señalan que aproximadamente el 25% de las enfermeras estarían afectadas por el síndrome debido a su carga laboral.

Esto sin contar con el hecho que estas mujeres cargan con la responsabilidad de cumplir el rol que la sociedad les ha asignado. Además de ser trabajadoras activas, deben atender su hogar, sus hijos y esposos. En el caso de los hombres, igualmente se les programa neurológicamente para cumplir el rol de generador de ingresos, lo que conlleva a la ansiedad de defender su masculinidad mostrando a los demás que, sin importar el sacrificio físico y mental, él puede mantener económicamente a su familia.

La variable de la etnia también es de considerar, debido al contexto en el habitan estos sujetos. Sobre todo, en los pueblos indígenas y afro descendientes existe un predominio del pensamiento mágico, por lo que no es de sorprender que algunos sujetos en ocasiones atribuyen sus malestares a maleficios por parte de personas que le tienen envidia o con los que han tenido algún tipo de problemas, y otras veces atribuyen esos malestares a los días cargados con los que tienen que lidiar día con día.

Conocimiento del síndrome de Burnout

Dando respuesta a la incógnita de cuanto conoce el personal de enfermería acerca del síndrome de Burnout y el estrés en general, se encontró que el concepto de estrés es ampliamente conocido y manejado, pero no así la definición teórica del síndrome de Burnout. Ejemplo de esto, fueron algunas explicaciones brindadas por los y las participantes, entre los que se destacaron:

S4V. *“Bueno el estrés para mi es, preocupación, cuando hay problemas personales, hay personas que solo por estar pensando cosas se estresan.”*

S7M. *“Estrés puede ser cuando nos enojamos, cuando tenemos preocupación.”*

S11M. *“El estrés es cuando hay mucha presión, tensión, preocupación.”*

Estas afirmaciones coinciden en que el estrés se genera por una situación de sobre estímulo emocional, en el que predominan las emociones fuertes y que al mantenerse en el tiempo causan un desgaste en la persona, repercutiendo físicamente en todo el organismo.

Estos datos coinciden con la segunda edición del diccionario psicológico, Natalia Consuegra Anaya, donde se menciona que el estrés es: Una reacción psicológica y fisiológica del organismo, frente a las demandas del medio.

Es satisfactorio que los participantes identifiquen el estrés, sobre todo al considerar que el síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral, este conocimiento les permite saber el momento exacto en el que están estresados, aun cuando no reconozcan este estrés como Burnout.

No está de más recalcar que estos participantes si logran identificar la sintomatología y poseen un conocimiento empírico del síndrome de Burnout, solamente que desconocen la terminología a utilizar. Esto se visualizó al consultar como definen el síndrome de Burnout, y se obtuvo como respuesta en 15 de ellos un “No sé” y solamente en una la respuesta de **S1M** “Estrés”.

Esto implica que los sujetos que padecen el síndrome lo asocian a un estado normal de estrés laboral y no toman las medidas necesarias para disminución, lo cual aumenta el peligro de que puede cristalizarse con el tiempo.

Considerando lo anteriormente expuesto, no es de sorprender que se desconozca la diferencia entre Estrés y Síndrome de Burnout, y que la totalidad de las respuestas fueran **TS** “No sé”.

Es importante conocer la diferencia entre ambos términos debido a que las personas tienden a confundirlos o a tomar ambas cosas como una sola siendo esto algo contraproducente porque podrían padecer de Burnout y pensar que es solo estrés

común es por ello importante mencionar que el estrés es un sentimiento de tensión físico y emocional, provocado por las exigencias de un rendimiento muy superior al normal puede provenir de cualquier situación que lo haga sentir frustrado, furioso o nervioso, por otro lado el Burnout es un tipo de estrés asociado al área laboral, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental, esto conlleva a consecuencias en el autoestima y está caracterizado por un proceso paulatino por el cual las personas pierden interés en sus tareas y sentido de responsabilidad.

Síndrome de Burnout y los factores psicosociales que inciden en su desarrollo

Actualmente existen muchas causas que conllevan al síndrome de Burnout, las cuales suelen denominarse factores psicosociales. Para la Organización Mundial de la Salud (s.f) los factores psicosociales son interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, e incluyen las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual sumado sus percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

En la actualidad el ritmo de trabajo exige un mayor esfuerzo físico y psicológico en el personal de enfermería, considerando que han aumentado la prevalencia de enfermedades crónicas y accidentes. Por lo que no es de sorprender que, al preguntar sobre el tiempo dedicado a actividades personales y sociales, las respuestas fueron **S1M** Familiar: “1 o 2 horas”, Social: “Ninguna”, “Tiempo solo los fines de semana lavo mi ropa y cosas de la casa”, **S12V** Familiar: “2 horas”, Social: “No tengo tiempo”, **S16V** Familiar: “2 horas”, Social: “No tengo tiempo”.

Estos datos son radicalmente contrarios al referirse al tiempo dedicado a su trabajo en el que respondieron que **S1M**, Laboral: “Mas de 9horas”, **S12V** Laboral: “10 horas”, **S16V** Laboral: “9 horas”. Claro está que estas personas están inmersas en el mundo laboral más que en otras actividades, lo cual no es adecuado para su salud mental.

Esto causa el aislamiento de la persona del mundo exterior provocándoles sentimientos de aburrimiento, desánimo, hostilidad y comunicación agresiva que influye en la relación con sus familiares. El individuo que llega a su hogar luego de una larga jornada lleva consigo la carga y la tensión del trabajo, de esta manera se vuelve intolerable a las cosas que los rodean, esto causa un distanciamiento familiar, ya que el individuo prefiere alejarse y estar solo, para evitar confrontaciones.

Kulakova (2008) menciona que las consecuencias derivadas del Desgaste Profesional (Burnout) a nivel individual pueden señalarse repercusiones tales como: deterioro de la salud física y mental, de la vida social y familiar y, a nivel organizacional, tales como: insatisfacción laboral, propensión al abandono y al ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, se genera cierto grado de hostilidad y resentimiento, pérdida del compromiso e implicación con la organización.

Referente a los tipos de problemas de problemas que ocasiona la carga laboral o turnos realizados con la familia o pareja y las veces que el trabajo ha interferido en sus planes personales, obtuvimos que: **S2M** *“Ninguno ellos saben que soy enfermera y ese es mi trabajo”*, incluso han percibido que el trabajo interfiere en sus planes como es el caso de **S2M** *“Muchas veces porque siempre surgen imprevistos”*, **S3M** *“Huuuuuuuu!! Siempre”* En otros casos los familiares suelen ser más tolerantes como el de **S3M** *“No, porque saben que soy enfermera”*, **S12V** *“Bueno, problemas con mi hijo, porque no puedo dedicarle el tiempo que necesita”* y el de **S12V** *“Huuff, muchas veces”*.

Un estudio realizado por la revista cubana de salud pública SCIELO, titulada “Síndrome de Burnout en personal de enfermería de Arequipa” realizada en el año 2014 menciona que el personal de enfermería en Latinoamérica tiende a ser sobrecargado laboralmente.

Algunos factores como la desorganización del trabajo por turnos, el área de trabajo y las demandas familiares, tienen efectos negativos en el individuo. Por otro lado, las

mujeres usualmente son contratadas para oficios de servicios, lo cual supone una actitud discriminatoria para con ella, sabiendo también que las mujeres están más propensas a padecer este Síndrome debido a que ellas atiende muchas veces las otras esferas de su vida, como la pareja, los hijos y lo social, al salir del trabajo llegan a casa a hacer cena para la familia, lavar los traste, y limpiar, mientras que los varones solo se cambian y se sientan a descansar y esperar la cena, las mujeres por lo general siempre tendrán más carga que los varones y por ende esto la llevara de igual manera a padecer más rápido de estrés que se convierte en síndrome de Burnout.

Queda claro que el trabajo consume todo su tiempo dejando de lado la satisfacción personal, dentro de los resultados se puede observar que los turnos no causan tantos problemas porque al final la familia comprende, de alguna manera, que es parte de su trabajo, pero las interferencias en los planes personales son muchas y eso trae consigo disgustos y poco tiempo para sí mismo.

En cuanto al goce y disfrute de vacaciones y el tiempo dedicado a las necesidades personales resaltaron algunas afirmaciones como la de, **S8M** *“A veces se atrasan demasiado, pero cuando las dan si las disfruto con la familia”* **S9V** *“No, nunca a tiempo”* en las que destaca el que las vacaciones aunque no son a tiempo, al menos si son disfrutadas y compartidas en familia.

Otros sujetos no son tan afortunados y se les afecta aún más sus vacaciones, por lo que tienden a ser más vulnerables a padecer el síndrome de Burnout en su nivel extremo, como es el caso del **S5M** *“Cuando me las dan claro que las disfruto, nunca las dan a tiempo, ahorita tengo acumuladas vacaciones, pero solo son dos ciclos, hay personas que tienen más vacaciones acumuladas”*.

El artículo titulado grupos de riesgo del Síndrome (S.F), describe que el síndrome de Burnout se puede combatir si se planifican correctamente las vacaciones. Las vacaciones tienen que servir para reponernos del trabajo y lograr un descanso. No debemos entender nuestras vacaciones como una forma de huir de nuestro trabajo,

ya que la vuelta al trabajo sería mucho más traumática y desarrollaríamos tanto síndrome postvacacional como síndrome de Burnout.

Las vacaciones tienen que ser un periodo de descanso tanto físico como mental, no de escapismo. Por tanto, a la hora de planificar las vacaciones deben hacerlo de forma que no cambie de manera radical su día a día. Los cambios bruscos entre los periodos vacacionales y los laborales pueden degenerar en problemas del organismo propios del síndrome postvacacional, pero también aumentar nuestro grado de frustración en el trabajo.

El tiempo a las necesidades personales debe de ser primordial para cada trabajador, debido a que este tiempo contribuye a distraerse de la parte laboral y fortalecer sus defensas psicológicas, permitiendo el desarrollo de estrategias de afrontamiento al estrés adaptativas. Es por ello, que llama mucho la atención en que algunos sujetos respondieron **S5M** “Nunca voy de paseo *Para arreglarme cepillarme, medio echarme labial serán tal vez media hora*”, **S8M** “No tengo tiempo para eso, solo los fines de semana para ir a la iglesia”, **S9V** “Ningún tiempo, porque no tengo”. Estas expresiones son un claro reflejo de que el personal de enfermería no cuenta con el tiempo de desintoxicación laboral, por lo que son aún más vulnerables a padecer de estrés y adoptar conductas des adaptativas o somatización.

Para los trabajadores de la salud el introducirse aún más en el trabajo es una respuesta normal y esperada, en el cual invierten más de ocho horas diarias, la atención a la familia o amigos ya no es igual, se deterioran mental, física y emocionalmente, se sobrecargan de trabajo, sienten constantemente agotamiento o cansancio emocional caracterizado por la pérdida del atractivo, el aburrimiento y el disgusto por las tareas que se deben realizar dentro del trabajo. No es de olvidar que se suma a esto una permanente sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Otra de las consecuencias de no dedicar tiempo a sí mismo es la despersonalización que consiste en desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes

y frías hacia otras personas especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, por último, la baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso y baja autoestima. Es acá donde se puede comprender por qué el personal de enfermería en el policlínico Ernesto Hodgson Wrigth en muchas ocasiones adopta actitudes poco tolerantes.

Estrategias de afrontamiento utilizados por el personal de enfermería ante Síndrome de Burnout

Ante esta situación, existen diversas alternativas de respuesta según persona afectada. Por lo que se considera importante conocer las estrategias, técnicas o métodos utilizados por el personal de enfermería ante el estrés (SB).

Para muchos sujetos la armonía y comunicación asertiva deben ser lo primordial en una institución o centro de salud. Entre algunas de las respuesta a destacar se encuentra la del **S1M** *"Bueno trato de llevarme con ellos lo más mejor posible, porque tenemos estrés del trabajo, sobre las metas, los informes, charlas educativas, sobre las enfermedades que vienen surgiendo y encima que yo venga y los presione, no, trato de llevar las cosas con calma."*, **S9V** *"Mi relación es buena la de ellos mala."*, y la **S11M** *"Normal si me hablan les hablo."*

Así como es importante la comunicación, también lo es, la resolución de conflictos de los problemas que surgen en el área laboral. Muchos de los y las participantes expresaron que resuelven sus conflictos de manera pasiva, discutiendo el evento y como solucionarlo. Son ejemplos de estos lo expuesto por la **S1M** *"Hablando más que todo, no sentamos platicamos planteamos el problema tratamos de llegar a una conclusión, pero siempre hay uno que otro que no está bien con eso, pero al final somos todos contra uno y tiene que ceder"*, **S9V.** *"Conversando"* **S11M** *"Hablando y si no se resuelve dejamos que pase y luego nos hablamos."*

En la resolución de conflictos es muy importante tomar en cuenta la inteligencia intrapersonal, la cual se refiere a la capacidad de auto comprensión. Se trata de uno de los componentes de las inteligencias múltiples. En este caso, la inteligencia intrapersonal está asociada al acceso a la propia vida emocional y sentimental, por lo tanto, es la facultad de la persona para conocerse a sí misma, y partiendo de eso poder comprender a los demás y tomar buenas decisiones, ante algún problema.

(Cano, 2002) menciona que las respuestas al estrés en el medio laboral requieren la participación de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando puestos, realizando selecciones de personal correctas, desarrollando sistemas de promoción adecuados; aunque también resulta beneficioso trabajar a escala individual para que el sujeto vea como un reto solucionar por si solo los problemas que se presentan en el ámbito laboral.

Gil- Monte (2006;12) menciona que, con frecuencia, el modo como nos tratan los demás es un reflejo de cómo los tratamos nosotros. Y las cosas que nos suceden (como los acontecimientos estresantes) son también a menudo consecuencias de nuestros propios comportamientos.

Se corroboró que la relación con los compañeros de trabajo no son tan asertivas como se espera que sean en un ambiente laboral, la mayoría de las veces las interferencias o problemas los resuelven conversando, donde quizás no todos estén de acuerdo con la solución, pero si la mayoría de ellos y dejan a veces que el tiempo lo resuelva. Esto viene a ser algo negativo debido a que la comunicación asertiva es basada más que nada en el respeto y a solucionar los problemas de la mejor forma posible para que el centro de trabajo marche bien con excelentes relaciones interpersonales.

Otro factor para considerar es el cómo afrontan las situaciones difíciles y las emociones negativas en su trabajo, debido a que Lazarus & Folkman (2006; 13), hacen hincapié a la importancia de diferenciar el afrontamiento según sus funciones: el dirigido a alterar el problema objetivo y el dirigido a regular la respuesta emocional. En este

sentido el **S4V** expone que *“Pienso y luego busco como salir de eso”, S4V. “Relajándome.”, S5M. “trato de aislarme un poquito y pensar.” S5M. “Escuchando música, me meto en mis cosas y también hablando.” S9V. “Consulto con mis amigos y Pienso positivamente”.*

Estas afirmaciones permiten comprender que la mayoría de ellos emplean estrategias de afrontamiento que consisten en la expresión emocional y en la evitación del problema. Estas estrategias proyectan un resultado positivo frente a las situaciones estresantes presentes en el trabajo esto se debe a una posible habituación y aprendizaje que les facilita resolver de manera acertada las dificultades que se puedan presentar en la realización de sus labores diarias.

Según Lazarus & Folkman (2006; 13) existen modos de Afrontamiento dirigidos a la emoción, los cuales hacen referencia a modificar el modo de vivir la situación, incluso cuando no se pueda hacer nada para cambiar lo externo. En este tipo de afrontamiento se incluyen una amplia gama de estrategias. Un grupo de ellas está constituido por procesos cognitivos que se encargan de disminuir el grado emocional, entre éstos se destacan, la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

Es estereotipado asumir que lo común en el trabajo son los días difíciles, esto no se constituye como un gran problema, si se saben controlar, si se toman con calma, buscando el lado positivo y aprendiendo de la situación, poniendo en práctica la inteligencia emocional. La inteligencia emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás.

Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar y convivir, pero si se actúa de manera negativa entonces viene a constituirse como un problema y la mayoría de las veces se opta por mostrar

una mala actitud ante la situación y se cede el paso para que sea controlados por sus emociones y no en caso contrario, de que ellos las controlen.

En cuanto a los estresores laborales y las formas de afrontamiento utilizadas para manejarlo se encontró que los sujetos tienen distintas formas u estrategias para mitigar las situaciones estresantes, para ello daremos a conocer algunas de las respuestas de los sujetos en estudio: **S4V**” *Tranquilizarme, relajándome.*” **S9V.**” *Llevar la vida fácil no pensar en problema.*” **S10M.**” *Solo descansar*”. Tener una forma de contrarrestar el estrés es muy importante debido a que la persona podría concentrarse más en su trabajo, sin tener que estar bajo una presión, Según Gil-Monte (2006;6), Los estresores laborales licitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales de enfermería, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente de estrés. Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan al fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con los pacientes y con sus familiares.

Por ello, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Ante estos sentimientos el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización como nueva forma de afrontamiento.

Por lo antes mencionado, las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza el individuo para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por las transacciones estresantes. Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo; o des adaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo.

Tener formas de manejar el estrés es de vital importancia para el área laboral, debido a que se rodean de constantes fuentes estresantes, y más cuando se trata de trabajar

en contacto directo con otra persona, con sus dolencias y dificultades, con sus problemas y emociones, lidiar con las críticas, con las personas negativas y malhumoradas, todo eso son factores estresantes para la persona que lo vive, es por ello que es importante tener alternativas de solución para combatir el estrés, muchas veces esas alternativas no funcionan, pero eso no quiere decir que no se puedan intentar con otras, el hecho de hablar con alguien, tomar aire y relajarse, ayuda mucho a liberar un poco de tensión, en el estudio las respuestas fueron satisfactorias ya que los participantes proporcionaron una alternativa para contrarrestar el estrés, como relajarse y descansar.

Estrategias para la satisfacción profesional

La satisfacción laboral es un factor muy importante que no debe ser descuidado, pues tiene una repercusión directa en la productividad de la institución u empresa. Cabe mencionar que esto se ve reflejado de forma positiva en la participación de los empleados en el lugar de trabajo, en el clima laboral y visión del centro de trabajo (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

El trabajo ocupa gran parte de nuestro día, tanto a nivel personal como profesional, mantenerse satisfecho repercute favorablemente en el estado de ánimo. La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada, con la buena marcha de la institución o empresa, la calidad de trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad (Shultz, 1990).

En enfermería, al igual que en otras profesiones, hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, como el entorno físico de trabajo, la fatiga, la supervisión, los compañeros, la promoción, etc. Por tanto, para su estudio y análisis deben contemplarse los abordajes multidimensionales. Señala que las enfermeras identifican como satisfacción, entre otras, la realización, el reconocimiento, la responsabilidad, la autonomía, la autoridad, las posibilidades de ascenso, el personal adecuado, (Robbins, 1998).

Como insatisfacción destaca, la escasa planificación, la mala comunicación, las explicaciones inadecuadas sobre las decisiones que conciernen al trabajo, la tarea excesiva, la sobrecarga que afecta negativamente en la calidad, la falta de personal.

Existe una relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral (Ribera et al. 1993). Son dos conceptos relacionados positivamente, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. A veces ambos, estrés e insatisfacción, se han relacionado con síntomas psicológicos indeseables.

La satisfacción laboral es una preocupación para los Directores de Enfermería, Marriner (2001) comenta, que se ha demostrado que la insatisfacción laboral se correlaciona con el absentismo laboral.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son:

Crea relaciones sociales

Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal ambiente influye de manera negativa a los empleados en particular y a la empresa en general. Elimina la monotonía y la rutina creando relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor,

siempre sin dejar de lado los objetivos de la institución. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores.

Mantén comunicaciones fluidas y continuas sobre los trabajos realizados, de esta forma evitarás que se produzcan malentendidos.

Hacer ejercicio. Es una forma saludable de aliviar la energía y las tensiones acumuladas. El ejercicio libera unas sustancias químicas del cerebro que nos hacen sentir bien, llamadas endorfinas. También ayuda a ponerse en forma física, lo cual permite sentirse mejor.

Puede optar por realizar ejercicios de respiración como la respiración abdominal. Es fácil de realizar y es muy relajante puede realizar este ejercicio en cualquier momento que necesite relajarse y aliviar el estrés.

Pasos para la respiración abdominal:

1. Siéntese o acuéstese en una posición cómoda.
2. Coloque sus manos sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra mano sobre el pecho.
3. Respire hondo por la nariz y deje que el abdomen le empuje la mano. El pecho no debe moverse.
4. Exhale a través de los labios fruncidos como si estuviese silbando. Sienta como se hunde la mano sobre su abdomen y utilícela para expulsar todo el aire para fuera.
5. Realice este ejercicio entre 3 y 10 veces, tómese su tiempo con cada respiración.
6. Note cómo se siente al final del ejercicio.

Comer bien. El estrés puede afectar su apetito. Asegúrese de estar comiendo de manera regular y equilibrada debido a que alimentarse le devuelve la armonía.

Nutrición emocional. El cuerpo emocional necesita su propio alimento como lo es: el cariño, el contacto físico, un masaje, la paz.

Dormir lo necesario. Es importante dormir lo suficiente para que el cuerpo y la mente se sientan descansados para poder funcionar a lo máximo el día siguiente. Dormir lo necesario otorga beneficios como reparación física, menos arrugas, fija los conocimientos, proporciona buena salud coronaria, buen humor, más creatividad, control de peso, agilidad mental y mejora el sistema inmune.

Meditar. La meditación es una forma de pensamiento guiado. Puede adoptar muchas formas. Puede realizarla con ejercicios que utilizan los mismos movimientos una y otra vez, como caminar o nadar. Se puede meditar practicando técnicas de relajación, como respirando profundamente.

Los que meditan pueden concentrarse mirando un objeto, poniendo atención en algún proceso como la respiración, escucharse a sí mismo cantando en voz alta, o simplemente repitiendo silenciosamente una palabra o una frase.

Esta sensación no dura más que algunos minutos, pero aparece como un fenómeno desligado del tiempo para el participante, quién después se siente renovado y mejor capacitado para experimentar la vida directamente.

Como debe de meditar:

Es esencial contar con ambiente tranquilo, exento de ruido proveniente del exterior, se puede usar música suave como fondo. En el ambiente físico así logrado se procede a tranquilizar el ambiente interno, la mente debe estar libre provenientes de otras partes del cuerpo, incluyendo la musculatura. La sesión debe durar de 20 a 30 minutos. La relajación muscular Es capaz de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el stress. Estos cambios incluyen, como en el caso de la meditación, disminución del ritmo cardíaco y de la tensión muscular, así como reducción de la

presión arterial y del ritmo de la respiración. Pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física.

Relajarse es una habilidad y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina regularidad para practicarla. Es recomendable realizar dos sesiones diarias de 30 minutos cada una.

Técnicas de relajación son simples. Comience con un músculo. Manténgalo apretado durante unos segundos y luego relájelo. Haga esto con cada uno de sus músculos, empezando por los dedos de los pies, y siga subiendo hacia el resto del cuerpo.

Como relajar la mente

Haga respiraciones lentas y profundas, tome un baño tibio, escuche música tranquilizante.

Respiración profunda y relajada por sí sola puede ayudar a aliviar el estrés. Esto ayuda a obtener mucho oxígeno y activa la respuesta de relajación de su cuerpo. Debe tomar aire y guardarlo por unos segundos y dejarlo salir lentamente.

Arriba ese ánimo. Cuando andamos de mal humor o desanimado nuestro cuerpo comienza a manifestar ese estado de ánimo en síntomas físicos como dolor de cabeza, irritabilidad, pérdida de apetito, desanimo, estreñimiento, ataques de llantos, somnolencia, mareo. Sonría, aunque no tenga ganas de hacerlo, coma un caramelo.

Recurra a la palabra. Hable de lo que lo está molestando con un amigo y no caiga en la tentación de crear chismes de pasillos, o busque a un familiar o un terapeuta en quien confíe.

Sea realista. Establezca objetivos realistas en el hogar y en el trabajo. Evite programar demasiadas cosas que lo puedan hacer sentir molesto cuando no pueda resolver todo lo que se propuso.

Diviértase un poco. La diversión es cosa seria, esta capacidad es más importante de lo que creemos. Nos relaja, fortalece nuestra salud y es un efectivo pegamento social. Es importante divertirse porque nos relajamos y disfrutamos del momento, el sentido del humor nos protege de los efectos del estrés.

Fomentar equilibrio trabajo-vida

La satisfacción de las personas también está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos al lugar de trabajo son motivo de insatisfacción de los empleados. La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para asuntos personales les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la institución.

Crear un lugar de trabajo óptimo

El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un habita que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados.

La decoración también juega un papel importante en el estado de ánimo, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos generan confluencia de relaciones.

El trabajo ocupa gran parte de nuestro día, tanto a nivel personal como profesional mantenerse satisfecho repercute favorablemente en el estado de ánimo. Desarrollar una estrategia que permita establecer un buen ambiente laboral y cuyos trabajadores estén satisfechos es un punto esencial para todo negocio.

VI. CONCLUSIONES

Como conclusión al estudio se considera que la prevalencia del Desgaste Profesional (Burnout) en el personal de enfermería del estudio corresponde a la totalidad de los participantes, todos presentan Burnout, dos participantes se presentan en niveles extremos de este síndrome y el resto a un nivel moderado que coloca a estos trabajadores entre una población en riesgo y/o alta vulnerabilidad, que podría con seguridad condicionar la aparición del Síndrome y acelerar un Burnout generalizado en el ambiente laboral estudiado.

Un alto porcentaje de las enfermeras han desarrollado un Burnout en el comportamiento de las dimensiones de Burnout, un alto porcentaje del personal de enfermería se encuentra afectado por el Agotamiento Físico y Emocional, debido a las exigencias laborales, familiares, sociales y poco tiempo de descanso para sí mismos, lo que sugiere que los encuestados probablemente estén usando un mecanismo disfuncional de afrontamiento de estrés como desplazamiento de los problemas y emociones.

Los factores de riesgo encontrados para desarrollar el Síndrome de Burnout, propios del ambiente sanitario del personal de enfermería son la falta de tiempo tanto para la familia, amigos y para sí mismo, la monotonía de la tarea, sobrecarga laboral, las vacaciones que no son otorgadas en tiempo y forma, también cabe destacar los problemas personales y de salud, donde la monotonía de la tarea actúa como un generador de mayor riesgo. Al parecer, la particularidad cultural de la población en estudio es desarrollar el desgaste profesional bajo actividades laborales monocordes y sin demandas a la creatividad o a la solución de problemas.

Las edades de los participantes estuvieron comprendidas entre 30 a 56, las más predominantes fueron 40 y 48, el sexo predominante fue el femenino, debido a que se entrevistó a 10 mujeres y 6 varones, el estado civil prevaleciente fue el casado, todos los entrevistados tienen al menos un hijo. Con respecto a la etnia, el que predominó fue la Miskita, seguida de la Mestiza, con relación a la religión, la que más predominó

fue la morava, seguida de la católica. La mayoría de las enfermeras y enfermeros entrevistados, tienen el cargo de enfermera o enfermero general, a excepción de 2, las cuales tienen una especialidad.

De acorde a las respuestas obtenidas por el personal de enfermería del Policlínico Ernesto Hodgson Wright los participantes desconocen el término del síndrome de Burnout, pero si lo vivencian y lo refieren a estrés común. No está de más, mencionar que, si tienen conocimiento sobre el estrés, y atribuyen algunos de sus malestares a este. Es importante recalcar que una minoría del personal entrevistado posee Burnout a un nivel extremo y lo relacionan al cansancio por la jornada laboral y el restante de la población se identificó con un nivel medio de Burnout, con tendencia a avanzar a un nivel extremo, de continuar laborando como en la actualidad.

Los factores psicosociales son un factor importante, Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud, física, psíquica o social del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador, ya que además manifiestan conflictos familiares destacando el abandono emocional en los hijos a causa de las extensas horas laborales y la poca atención a sus actividades personales.

Respecto a las formas de afrontamiento que utilizan cada participante ante situaciones estresantes obtuvimos una variedad en tips tales como: “utilizar la sala de fisioterapia para relajarse, escuchar música, utilizar el mecanismo de defensa el cual es el desplazamiento, conversar con un compañero, aislarse por un espacio de tiempo mínimo para pensar”, todo esto es satisfactorio para el bienestar de cada uno.

Se plantearon una serie de estrategias para evitar el aumento de estrés y por ende el Síndrome de Burnout, cabe destacar que el área laboral genera estrés a un determinado grado, para ello se requiere un estricto seguimiento y acompañamiento de las estrategias recomendadas para el aumento de la satisfacción laboral del personal de enfermería.

VII. RECOMENDACIONES

Al MINSA-SILAIS:

1. Revisar y reajustar la carga laboral del trabajador tomando en consideración su condición del momento.
2. Crear un ambiente para la relajación de cada trabajador.
3. Promover o crear planes para el personal con síndrome de Burnout extremo o moderado.
4. Crear campañas de prevención de enfermedad mental.

Al Policlínico Ernesto Hodgson Wrioth

Dirección General:

1. Continuo monitoreo y seguimiento a las vacaciones del personal, para que puedan cumplir con ellas.
2. Realizar evaluaciones constantes del estado físico, emocional y psicológico del personal.
3. Promover actividades de auto cuidado mental y espiritual.
4. Gestionar con las universidades e instituciones acerca del tema de salud mental.

Al área de Psicología:

1. Al especialista de esta área, que promocionen talleres de cortos espacios de tiempo para la salud mental y emocional de los trabajadores.
2. Que proponga nuevas estrategias para intervenir, prevenir, erradicar y tratar a tiempo a este personal para que no se desarrollen el síndrome de Burnout.
3. Utilizar técnicas como Mindfulness, Meditación, relajación auto guiada ejercicios de respiración entre otras, para el bienestar de los trabajadores. Para que también puedan ayudar ya que ellas poseen un grado de conocimiento respecto a estas técnicas.

Al personal de enfermería:

1. Realice actividades que le apasionen, ir de paseo, tomar una taza de café con un amigo, ver películas, leer un libro.
2. Hacer ejercicios o realizar algún tipo de actividad que mantenga su mente alejada de las preocupaciones diarias del entorno laboral.
3. Respetar las horas de sueño, por lo menos las necesarias para el organismo.
4. Fije horarios establecidos entre lo laboral, social, familiar y personal.
5. Llegar a casa y buscar hacer algo que le guste, es importante para que su cerebro se desconecte, no importa si es algo totalmente improductivo, lo importante es que su inconsciente comprenda que llegó el momento de descansar.
6. Establezca límites, para las prioridades.
7. Equilibre sus funciones y actividades, esto ayudara a manejar mejor su tiempo y a disfrutar de él.
8. Realizarse una evaluación del bienestar físico y mental con la ayuda del encargado del área de la salud mental cada tres meses, sobre los niveles de estrés que le permitirá detectar si está en riesgo o no de padecer Burnout.

A URACCAN

Apoyar con recursos humanos enviando a estudiantes de Psicología al área de salud mental, para que se realice una coordinación de actividades que favorezcan el bienestar de los trabajadores, implementando talleres, charlas, estrategias y técnicas acerca del manejo de estrés y otros temas de interés, promocionando la salud mental y emocional.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

- Andersen, Domsch y Cascorbi (2007) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes consultado el 21 de julio 2018. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes consultado el 21 de julio 2018. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- El síndrome de Burnout o el desgaste profesional Burnout (2014), Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, disponible en: <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Gil – monte (2012) RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, vol. 29, núm. 2, abril-junio, 2012, pp. 237- 341 Instituto Nacional de Salud Lima, Perú, consultado el 19 de junio 2018. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/363/36323272012.pdf>
- Kulakova (2008) Desgaste profesional (Burnout), en las trabajadoras de enfermería asistencial de los hospitales públicos de NICARAGUA. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/515/1/214193.pdf>
- Maslach (2016) comprendiendo el Burnout conferencia, consultado el 27 de mayo 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Maslach y Jackson (1982) BURNOUT: “SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)”, consultado el 14 de mayo 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Nivel de Burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales (2014) universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Manizales, Colombia, disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/43043/1/30233824.2014.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2005), Revista de salud mental, disponible en: <http://www.mediagraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=6690>

Pines (1988) fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de orientación secundaria, consultado el 06 de junio del 2018. Disponible en: <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>

Revista cubana da salud pública (2013), Síndrome de Burnout en enfermeros, consultado 19 de agosto 2018. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eq/v13n33/administracion3.pdf>

Revista cubana de salud pública (2015), Síndrome de Burnout en personal de enfermería de Arequipa, consultado el 19 de agosto 2018. disponible en: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S08634662016000400559&script=sci_artext&tlng=es.

Salvatore R. Maddi y Suzanne C. Kobasa (2008), “Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios” disponible en: http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf

Síndrome de Burnout en personal de enfermería de Arequipa (2016), revista cubana de salud pública, disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v42n4/spu07416.pdf>

URBE (2007) teorías sobre el síndrome de Burnout, consultado el 25 de mayo 2018. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21156/Capitulo2.pdf>

Kulakova (2008) Desgaste profesional (*burnout*) en las trabajadoras de enfermería asistencial de los hospitales públicos del occidente de Nicaragua, disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/515/1/214193.pdf>

Carolina Aranda Beltrán y Manuel Pando Moreno (2010) Edad, síndrome de agotamiento profesional (*burnout*), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v39n3/v39n3a06.pdf>

VIII. GLOSARIO

S: Sujeto

M: Mujer

V: Varón

Numero de los participantes: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9.

SV9: Sujeto varón número 9

SM5: Sujeto Mujer número 5

ANEXO

Anexo 1

UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE

(URACCAN)

AVAL

CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y PUBLICAR

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio **Policlinico Ernesto Hodgson Wriqth** del municipio de **Puerto Cabezas**, por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada:

Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Policlínico Ernesto Hodgson Wriqth

Con el objetivo de:

Analizar los factores psicosociales que inducen al Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería del policlínico Ernesto Hodgson Wriqth

El cual se desarrollará de **Julio a Octubre 2018**. Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante:

Luz Marina Benasidez. Alcalde

Cargo: Sub Directora.
Firma: [Firma]
Lugar: policlinico.
Fecha: 16/07/18.



Anexo 2. Aval para el proceso de validación y devolución



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA
COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

AVAL DE LA COMUNIDAD

El Territorio/Comunidad/Empresa/
Barrio Policlínico Ernesto Hodgson W del municipio de
Puerto Cabezas por medio del presente escrito,
otorga el siguiente aval:

Aval de validación de resultados

Aval de devolución de resultados

A la Creación, Recreación de Conocimientos, Saberes y Prácticas titulada:
Síndrome de Burnout en
el personal de enfermería
del Policlínico Ernesto Hodgson
Wright

desarrollada por el o
los siguientes docentes: Lic. Teisey Teresa
Allen Amador

Estudiantes:
Lic. Johara Laskenia Comejo Morales
Lic. Wanira Ciortlinda Vans

De la instancia (carrera, Instituto o Centro, área
académica, programa de posgrado):
Psicología en
Contextos Multiculturales

RECIBIDO
190319



Nombre y apellido del representante:
Lizeth Davis Wilson

Cargo: Directora Policlínico

Firma: [Handwritten Signature]

Fecha: 190319



URACCAN

Anexo 3. Aval del tutor/a

AVAL DEL TUTOR

El tutor/a: Teisy Allen Amador, por medio del presente escrito otorga el Aval correspondiente para la presentación de:

- Perfil
- Protocolo
- Informe Final
- Artículo Técnico
- Otra forma de culminación (especifique):

A la investigación titulada: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Policlínico Ernesto Hodgson Wright.

desarrollada por el o los estudiantes: Br. Johara Lasteria Cornejo Morales & Br. Wamira Erolinda Vans

De la carrera: Psicología en Contextos Multiculturales

Nombre y apellido del tutor, tutora: Teisy Teresa Allen Amador

Firma: [Firma]
Recinto: Bilwi
Extensión: —
Fecha: 21 de marzo 2019

Lic. Teisy T. Allen Amador
PSICOLOGA
UNAN Leon
Cód. MINSAL 52090

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Estudio: síndrome de Burnout en personal de enfermería del Policlínico Ernesto Hodgson Wrighth.

Investigadoras: Br. Johara Cornejo

Br. Wanira Vans

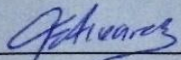
Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de que usted decida participar en el estudio por favor lea este consentimiento cuidadosamente. Haga todas las preguntas que usted tenga para asegurarse de que entiende los procedimientos del estudio. El propósito de este documento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla. Desde ya le agradecemos su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es con fines meramente académicos.

Me han indicado también que tendré que responder a una entrevista y un cuestionario, lo cual me tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del objeto de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a

57561883

Firma del Participante:  Fecha: 11-10-18.

Anexo 5

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: respondiendo de la siguiente manera en el espacio vacío del cuadro que vera a continuación.

0= nunca. **1=** pocas veces al año o menos. **2=** una vez al mes o menos. **3=** unas pocas veces al mes. **4=** una vez a la semana. **5=** pocas veces a la semana. **6=** todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 6

Entrevista al personal de enfermería

Datos Generales

Marque con una X la opción que considere conveniente

Género: Masculino: ____ Femenino: ____

Edad: _____

Estado civil: Soltera/o: ____ casado/a: ____ viudo/a: ____
____ Separado/a: ____ Unión libre ____ ¿Su conyugue o
compañero/a trabaja?

Si ____ no ____

Religión: _____

N° de Hijos: ____ ____

Área de trabajo:

Cargo que desempeña: _____

Años de experiencia laboral:

Cantidad de horas dedicadas a dormir:

Horas dedicadas a la familia: _____

Horas laboradas diariamente:

Horas extra semanalmente ____ Si: ____ Cuantas veces a
la semana ____ No: ____

Datos de la vivienda:

Tiene casa propia ____ N de personas ____

Alquila alguna casa o cuarto ____ N de personas ____

Viven en casa de algún familiar: ____ N de
personas ____

Conocimiento acerca del síndrome de Burnout

Podría explicarme ¿qué entiende por síndrome?

¿Para usted que es Burnout?

¿Podría decirme que entiende por estrés?

¿Cómo se diferencia el síndrome de Burnout del estrés?

Factores psicosociales:

¿Cuántas horas de ocio tiene?

¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?

¿Cree usted que tiene mucha carga laboral?

¿Considera que su trabajo interfiere con su familia?

¿Cuántas horas dedica a sus hijos?

¿Cuántas horas dedica a su pareja?

¿Consideras que tienes suficiente tiempo para las
actividades sociales?

¿La carga laboral o turnos que realizas han ocasionado
problemas con tu familia o pareja?

¿Cuánto tiempo dedicas para satisfacer sus necesidades
personales (arreglarse, ir de compras, ir de paseo, visitar
la iglesia, amigos y familia)?

¿Has ido de viaje por placer personal?

¿Cuántas veces tu trabajo ha interferido en tus planes
personales?

¿Las vacaciones las toma a tiempo?

¿Tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?

FORMAS DE AFRONTAMIENTO

¿De qué manera resuelve los conflictos con sus
compañeros?

¿Cómo afronta las situaciones difíciles en su trabajo?

¿Cuáles son las estrategias que utiliza para manejar el
estrés?

¿De qué manera afronta sus emociones negativas?

¿Ha llevado conflictos familiares al trabajo?

¿Ha llevado conflictos laborales a su casa?

¿De qué manera afronta los conflicto con su pareja y con
sus hijos?

Anexo 7

Cronograma

Actividades para desarrollar	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Revisión de perfil monográfico							
Antecedentes							
Marco teórico							
Elaboración de instrumentos							
Diseño metodológico							
Presupuesto							
Revisión general y entrega de protocolo							
Aplicación de instrumento							
Procesamiento de información							
Triangulación de la información							
Resultado y discusión							
Conclusión y recomendaciones							
Revisión y entrega de la monografía							
Pre-defensa							
Defensa							