



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería

TESIS

**“RELACION ENTRE CARGA LABORAL Y SINDROME DE
BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL
CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

ELABORADO POR:

Bach. MARA MAGALY, RIVERA VASQUEZ

ASESORA:

Mg. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO

AYACUCHO – PERÚ
2021

**RELACION ENTRE CARGA LABORAL Y SINDROME DE
BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL
CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019.**

DEDICATORIA

A mi Sr. de Quinuapata, por bendecirme y darme la capacidad de afrontar nuevos retos en la vida.

A mis queridos padres: Juana Vásquez y Rómulo Rivera, que en la actualidad ya son ángeles, pero en vida me apoyaron de una manera incondicional y fueron mi impulso para ir tras de lo que me propongo.

A mis dos amados hijos: Jhared y Nahuel, motivo por el cual cada día trato de ser una mejor persona, para ser su orgullo y ejemplo a seguir.

A mi esposo, por su apoyo y dedicación al cuidado a mis hijos mientras yo cumplo mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A la asesora Mg. Idalia María Córdor Crisóstomo, por sus apreciaciones y sugerencias en el desarrollo de la tesis.

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas -Ayacucho, por permitir aplicar y adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que contribuirán en mi vida profesional como enfermera.

A los licenciados en enfermería del Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacuco, por su disposición para participar en la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la carga laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. Es una investigación descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 20 profesionales. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), el cual es un instrumento validado y utilizado para diagnosticar el síndrome de Burnout; consta de 22 ítems los que se distribuyen en tres sub escalas. Sin embargo para la presente investigación se incluyó preguntas de datos personales y laborales además de un breve instructivo. El material se entregó a cada profesional, otorgándole un tiempo máximo de entrega de tres días. La participación en este estudio tuvo carácter anónimo y voluntario. Se llegó a la conclusión que la carga laboral y el Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho, tiene una relación significativa.

PALABRAS CLAVES: *carga laboral, Síndrome de Burnout.*

ABSTRACT

The present research aimed to: Determine the relationship between workload and Burnout syndrome in the nursing professional who works at the San Juan Bautista Health Center - Ayacucho 2019. It is a correlational descriptive research; we worked with a sample of 20 professionals. To collect the information, the survey technique was used and the MBI (Maslach Burnout Inventory) questionnaire was used as an instrument, which is a validated instrument used to diagnose Burnout syndrome; It consists of 22 items which are distributed in three subscale. However, for the present investigation, questions of personal and labor data were included in addition to a brief instructional. The material was delivered to each professional, giving a maximum delivery time of three days. Participation in this study was anonymous and voluntary. "It was concluded that the workload and the Burnout Syndrome in the nursing professional who works at the San Juan Bautista Health Center - Ayacucho, has a significant relationship.

KEY WORDS: workload, Burnout Syndrome.

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema General	11
1.2.2. Problemas Específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación del estudio	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	14
2.2. Base teórica	19
2.3. Definición de términos	38
2.4. Hipótesis	38
2.5. Variables	40
2.5.1. Definición conceptual de la variable	40
2.5.2. Definición operacional de la variable	40
2.5.3. Operacionalización de la variable	43

CAPITULO III: METODOLOGIA	48
3.1. Tipo y nivel de investigación	48
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	49
3.3. Población y muestra	49
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	49
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	51
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	51
RESULTADOS	52
DISCUSION	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	
Instrumento	66
Matriz de consistencia	70

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo laboral ha experimentado cambios en el contexto socio cultural. Las exigencias y los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones han motivado la aparición de problemas de salud en las personas, entre los que destaca el síndrome de Burnout.

Este trastorno, se caracteriza como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento o cansancio emocional que puede manifestarse física y psíquicamente; despersonalización como presencia de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Por último, la falta de 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.

El trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable.

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace referencia a los resultados obtenidos a través de un procesamiento de datos y se presentan en gráficos para su mejor comprensión

Capítulo V: Se discuten los resultados confrontándolo con la literatura para luego dar las conclusiones y recomendaciones pertinentes y finalizar la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés en los últimos tiempos ha sido considerado como una de las enfermedades que más ha aumentado en el mundo, afectando a la persona en general y su círculo social. El Síndrome de Burnout, es definido como la respuesta al estrés emocional crónico de tratar extensivamente con otros seres humanos, principalmente cuando estos tienen problemas. El Síndrome de Burnout es un término inglés que se traduce como quemadura y cuyo uso en español ha sido agotamiento mental, estrés laboral, estrés emocional, desgaste profesional, entre otros. (1)

Según la OMS define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo para la acción. El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, y uno de los grupos más afectados lo constituye el personal de enfermería. Estrés laboral permanente y crónico da lugar al Síndrome del quemado o Burnout. El Burnout es un proceso insidioso, surge de modo paulatino, es de difícil predicción y a medida que avanza aumenta su severidad. (2)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) planteaba con preocupación el aumento de los índices de estrés en el espacio laboral especialmente en las últimas décadas convirtiéndose este tema en un problema social de interés público el cual se plantea que su abordaje

requería desafíos por parte de los gobiernos, los empleadores y los espacios de expresión gremial de los trabajadores. Pero me parece pertinente destacar que estrés y Burnout no son sinónimos, el estrés se da en las distintas situaciones de la vida cotidiana y el Burnout es una respuesta al estrés laboral es un desgaste que se va produciendo paulatinamente en lo laboral e implica el agotamiento de la o las personas debido a las vivencias en su lugar de trabajo situaciones de tensión, presión, de exigencia desmedida, de cansancio que provoca esta enfermedad laboral. (3)

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España -INSHT-, la carga de trabajo, se entiende como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral; el personal de enfermería después de una exhaustiva jornada laboral se manifiestan signos de fatiga, cansancio y esto puede repercutir en su salud como también en la salud del paciente, en situaciones no se logra brindar un cuidado de calidad. (4)

A lo largo de los años la sobre carga laboral, altera la salud de los trabajadores, exponiéndolos a exceso de tareas, situaciones difíciles en su entorno laboral como en las relaciones interpersonales de sus compañeros, reduciendo la eficacia y desenvolvimiento en sus labores. (5)

Este síndrome desde la mitad de la pasada década hasta nuestros días y a ritmo creciente ha ido despertando interés por su repercusión no solamente por sobre el trabajador de la salud sino también por sus consecuencias a nivel institucional: deterioro de la calidad asistencial, renuncias y ausentismo de los profesionales, costos institucionales por el daño de los profesionales (por enfermedad o despidos), costo potencial de reclamos por negligencia y pérdida del cometido o misión organizacional.

El síndrome de Burnout es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios, pues existe la tendencia que ellos mismos se vean afectados en su salud y por ende afecte la calidad de sus servicios

prestados, afectando las relaciones interpersonales laborales. Dada la situación en la que se encuentra el personal que trabaja en el campo de la salud, en donde brinda atención a los usuarios, las demandas laborales y personales escapan de su total capacidad, y aumentan las posibilidades de tener estrés o llegar al agotamiento emocional o psíquico, lo cual resulta elevada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre carga laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?.

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?.

¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?.

¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y falta de realización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre carga laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

Identificar la relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

Identificar la relación que existe entre carga laboral y la falta de realización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación fue pertinente a la profesión de enfermería porque nos permitió un manejo adecuado del estrés y una mayor organización en el campo laboral.

Fue útil a la carrera de enfermería y a ciencias de la salud porque permitió la captación de casos de síndrome de Burnout y carga laboral. Con el conocimiento resultante de esta investigación se logró plantear estrategias para contrarrestar este problema, mejorando el bienestar y eficiencia del personal de enfermería.

Aporte científico, este estudio pudo contribuir para diseñar y desarrollar rol de horarios adecuados y la elaboración de mejores estrategias para incentivar y concientizar al profesional de enfermería tomando en cuenta las actitudes y acciones de la enfermera(o).

Fue trascendente porque al conocer la relación de carga laboral y síndrome de Burnout se pudo evaluar los niveles de estrés, balancear cargas laborales, elaborar herramientas para desempeñar de manera adecuada su labor y disminuir problemas de salud.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aldrete M, Navarro C (México, 2015), realizaron el trabajo titulado: Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud, realizaron un estudio, con el objetivo de: determinar la relación entre los factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Los métodos y materiales, se trata de un estudio observacional, transversal y analítico en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Participaron 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó ($p < 0,05$) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados. Se confirmó la

relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout. (6)

Sánchez P, Sierra V (Madrid, 2014), realizaron el trabajo titulado: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI, realizaron un estudio, con el objetivo de: determinar el grado de Burnout en el equipo de enfermería de la UVI médica del Hospital Ramón y Cajal. La muestra fue de 68 enfermeros y auxiliares que trabajan en la UVI. Los resultados fueron bajas puntuaciones en las tres dimensiones del síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), y la mayoría de la población, un 45,6%, tendencia a padecerlo. El perfil del trabajador que padece síndrome de Burnout es: enfermera, de 35 a 44 años, con contrato fijo, experiencia laboral mayor de 16 años y una antigüedad de 1 a 5 años en el puesto de trabajo. (7)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe V (Ayacucho, 2015), realizó el trabajo titulado: Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, realizó un estudio, con el objetivo de: determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional. El diseño metodológico correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo relacional, diseño de corte transversal. La población conformada por 120 enfermeros(as), de los servicios de hospitalización, emergencia y consultorios; la muestra 76 profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia. Los resultados obtenidos del total de profesionales encuestados (76), fue que el 78.9% presenta síndrome de Burnout, de quienes el 5.3% presenta síndrome de Burnout alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo, 21.1% (16) no presenta síndrome de

Burnout. Respecto al factor laboral, previo análisis estadístico de Chi cuadrado, se determinó que existe asociación entre la condición laboral (contratado) e insatisfacción laboral con el síndrome de Burnout; sin embargo, no existe asociación entre los años de labor profesional y los lugares donde laboran. (8)

Silva B (Lima, 2015), realizó el trabajo titulado: Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana, realizó un estudio, con el objetivo de: determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento de estrés y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería en una clínica de Lima-Metropolitana, 2015. Estudio de diseño no experimental y de corte transversal. De tipo descriptivo y correlacional. Los resultados indican que no existe relación estadística significativa, entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés, en cuanto a la dimensión agotamiento emocional, se encontró que existe relación significativa ($p > 0.05$) con las estrategias de afrontamiento: focalizado en la solución del problema ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$); para auto focalización negativa ($r_p = 0$, $p > 0.05$); para expresión emocional abierta ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$), y búsqueda de apoyo social ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$). De igual manera para la dimensión realización personal, se encontró que existe relación significativa ($p > 0.05$) con las estrategias de afrontamiento: focalizado en la solución del problema ($r_p = 0$, $p > 0.05$), auto focalización negativa ($r_p = 0$, $p > 0.05$) y expresión emocional abierta ($r_p = 0.04$, $p > 0.05$). Se encontró que no existe relación entre las variables, las variables son independientes en la realidad analizada. (9)

Gutiérrez C (Arequipa, 2017), realizó el trabajo titulado: Carga laboral de la enfermera y cultura de seguridad del paciente -

servicio de emergencia de los Hospitales III – MINSA, realizó un estudio con el objetivo de investigación que se llevó a cabo durante los meses de agosto a diciembre del 2016, enero y febrero del 2017 en los Hospitales III MINSA, ubicados en la provincia de Arequipa, con el objetivo de: determinar la relación que existe entre la carga laboral de la enfermera y cultura de seguridad del paciente en el servicio de emergencia. La población motivo de estudio estuvo conformado por 47 enfermeras de los servicios de emergencia de los hospitales III MINSA – Arequipa 2016. Siendo un estudio tipo descriptivo de corte transversal y diseño correlacional. Los resultados demuestran que la carga laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia según la escala VACTE es regular en un 42.6%, es considerada grande en un 29.8% e ideal en un 27.7%. De acuerdo a los resultados de la encuesta Hospital Surveyon Patient Safety Culture – HSOPSC, el 70.2% de las enfermeras tienen una cultura de seguridad regular, 17% cultura de seguridad baja y un 12.8% cultura de seguridad buena, al aplicar la prueba del Chi cuadrado, se encontró que no existe una relación significativa entre la carga laboral de la enfermera y la cultura de seguridad del paciente. Lo cual es un indicador que mientras las enfermeras tengan una carga ideal, regular o grande, tendrá en cuenta la cultura de seguridad del paciente, se perfila como uno de los requisitos esenciales para evitar en lo posible la aparición de efectos adversos. (10)

Escobedo V (Arequipa, 2017), realizó el trabajo titulado: Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. El presente estudio titulado Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2017, con el objetivo de: analizar la relación entre la carga laboral

de la enfermera con el cuidado humanizado desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia. Por lo cual se realizó un estudio de investigación de naturaleza cuantitativa, de tipo descriptivo, de corte transversal de diseño correlacional. En el que se tomó como población de estudio a 30 enfermeras y 125 pacientes atendidos en las áreas de cirugía y medicina del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Respecto a las características generales de la población de las enfermeras el 46.67% tiene más de 55 años, el 50% de la población tiene una jornada laboral de 30 horas semanales, con personal a cargo 93.33%, cuentan con estudios de postgrado el 76.67% tiene segunda especialidad en emergencia, realizan turnos rotatorios el 96.67% y laboral más de 21 años el 36.67%. En cuanto a la evaluación de la carga laboral se muestran que los resultados reflejan que el 60% de enfermeras presentan excesiva carga laboral, debido a la amplia demanda de pacientes que atienden, por las deficiencias de infraestructura, falta de material médico, por la escases de personal, el 36.67% de enfermeras poseen gran carga de trabajo y el 3.33% enorme carga laboral. Con la aplicación de la prueba estadística de chi cuadrado se encontró relación entre la carga laboral de las enfermeras y el cuidado humanizado desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, es decir que el paciente casi siempre percibe el cuidado humanizado de la enfermera que tiene enorme carga laboral. (11)

Ríos A, Urday R (Arequipa, 2006), realizaron el trabajo titulado: Carga laboral asistencial y nivel de estrés en enfermeras del servicio de emergencia del HNCASE – ESSALUD en Arequipa 2006, con el objetivo de: determinar la influencia de la carga laboral y su nivel de estrés en enfermeras del servicio de emergencia del HNCASE – ESSALUD, el cual fue un estudio descriptivo de tipo

correlacional y de corte transversal; se utilizaron los cuestionarios de estrés de FONTANA y la escala ETECTE de carga laboral; se trabajó con una población de 45 enfermeras. Se concluyó que la carga laboral asistencial del personal de enfermería de la UCI según la escala ETECTE fue en forma grande en 85%, a predominio del turno nocturno con un 86.25 % y el turno diurno de un 83.75%.

Coaguila C (Arequipa, 2013), realizó un estudio titulado: Carga de trabajo en las enfermeras según la escala Nursing Activities Score (NAS), en la unidad de cuidados intensivos y la unidad de cuidados intermedios del HNCASE en Arequipa 2013, realizaron un estudio con el objetivo de: medir la carga de trabajo de las enfermeras según la escala Nursing Activities Score (NAS), en la unidad de cuidados intensivos y la unidad de cuidados intermedios del HNCASE; con estudio descriptivo de tipo correlacional y de corte transversal, se trabajó con una población de 22 enfermeras de la UCI y la UCIN; donde se concluyó lo siguiente: En cuanto a la carga de trabajo global de las enfermeras de la UCI, el 100% de los pacientes generan una carga de trabajo menor igual a 100 puntos NAS; y en la UCIN el 91.7% generan una carga de trabajo menor igual a 100 puntos NAS y solo el 8.3 % alcanza más del 100 NAS. La mayor carga de trabajo para ambas unidades está concentrada en la categoría de actividades básicas representando más de la totalidad del trabajo total de las enfermeras en 24 horas, siendo para la UCI el 78.9% y UCIN 84.4%.

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 CARGA LABORAL O CARGA DE TRABAJO

A. DEFINICION

La carga laboral o carga de trabajo se puede definir como una demanda de actividades o intervenciones que tiene que realizar el personal de enfermería hacia el paciente, la enfermera (o) se ve incapaz de satisfacer todas las exigencias laborales, en algunas ocasiones tiene que prolongar sus actividades por falta del tiempo (12).

Se define también como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Es el medio por el cual la dirección puede medir el tiempo que se invierte en ejecutar una operación o una serie de operaciones de tal forma que el tiempo improductivo se destaque y sea posible separarlo del tiempo productivo.

A lo largo de los años la sobre carga laboral, altera la salud de los trabajadores, exponiéndolos a exceso de tareas, situaciones difíciles en su entorno laboral como en las relaciones interpersonales de sus compañeros, reduciendo la eficacia y desenvolvimiento en sus labores; es importante identificar y reconocer estos problemas para poder actuar y buscar una solución (13).

Las nuevas tecnologías pueden generar sobrecarga laboral e incidir en el tiempo de trabajo que debe realizar la enfermera.

Partiendo de la base de que la carga de trabajo del personal de enfermería es determinante de los resultados, tanto asistenciales como en términos de gestión, surge la necesidad de comenzar con su medición. Así han surgido escalas que evalúan, mediante un sistema de puntuación, la cantidad de trabajo a desarrollar por una enfermera en un turno de trabajo.

B. TRABAJO

El trabajo es todo tipo de acción realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias; significa toda la actividad humana que se puede o se debe reconocer como trabajo entre las múltiples actividades de las que el hombre es capaz y a las que está predispuesto por la naturaleza misma en virtud de su humanidad. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida.

Otro concepto de trabajo es; el asalariado trabajo bajo el control del capitalista, al cual le pertenece el producto de su trabajo.

Desde el punto de vista individual, el trabajo es todo lo que el hombre hace para su satisfacción, alegría y bienestar; toda la gama de actividades que satisfacen sus necesidades primarias, así como alcanzar la riqueza material y espiritual para el mismo, los suyos y su país.

Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

C. PUESTO DE TRABAJO

Puesto de trabajo se define como el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social. Esto propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella, de hecho, para un óptimo resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la

disposición, y a la correcta utilización de tiempo, así se satisface la demanda de la empresa.

En un puesto de trabajo la mayoría de las veces la persona deberá compartir su tiempo con colegas que desarrollarán el mismo trabajo con los cuales probablemente se consolide algún tipo de relación de compañerismo o solidaridad. Hay muchos puestos de trabajo que, debido a sus implicancias, no permiten a la persona establecer lazos sociales ya que son trabajos solitarios o de tiempos indefinidos.

El puesto de trabajo es un concepto abstracto que implica la actividad por la cual uno es contratado y a partir de la cual recibirá un sueldo que ha sido específicamente designado de acuerdo al esfuerzo, la cantidad de horas.

D. TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN

Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

El trabajo es un trabajo individual, su función es el trato directo con el paciente, esta relación incluye dos aspectos básicos el primero de ellos relacionado con la salud fisiológica del paciente y el segundo de los mismos relacionado con la parte psicológica y la forma en que afecta al paciente, también el personal debe tener conocimientos específicos sobre el funcionamiento de la atención en clínicas, hospitales, centros de salud cada cual cumple una función específica, que además requiere de conocimientos sobre la correcta infraestructura, muchos de los cuales deben de ser adaptados a la realidad y al contexto de trabajo.

El trabajo de la enfermera está sujeto a una importante responsabilidad, pues se dirige a las personas y a su salud. Al asumir esta responsabilidad el profesional sufre una fuerte presión, que a su vez se convierte en un factor estresante y a la vez el tiempo le es corto para culminar su labor como enfermera.

El trabajo incluye actividades como la atención del paciente, evaluación continua del mismo, atender órdenes médicas, administrar medicamentos y realizar procedimientos, entre otras responsabilidades, que pueden generar carga laboral.

2.2.2. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es definido como un conjunto de fenómenos que se presentan en el trabajador debido a diferentes agentes estresantes que provienen de la actividad laboral, es decir, reacciones que resultan nocivas tanto en la parte física como emocional, que se presentan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Por lo general afecta la salud de personas que están sometidas a situaciones de alta competitividad, desarrollo tecnológico, responsabilidad, riesgo y rutina; las labores más susceptibles a desarrollar dicho estrés son las que tienen como función primordial atender público, entre ellos los profesionales de la salud, de servicios públicos, servicios sociales y de enseñanza.

El estrés es una respuesta adaptativa del organismo que produce cambios en el sistema de defensa, pero que cuando es muy agudo o prolongado en el tiempo conlleva la supresión de la respuesta o un desarrollo desmesurado de la misma, lo que puede desequilibrar al resto de sistemas fisiológicos y desencadenar el desarrollo de enfermedad.

El término Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación

constante y directa con otras personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores)

2.2.3 SÍNDROME DE BURNOUT

A. DEFINICION

El término Burnout fue descrito por primera vez por, Freudenberger H (Estados unidos, 1974), pues él asistía a una clínica y observó al personal que trabajaba allí, evidencio que aquellos que llevaban más tiempo laborando en el lugar tenía ciertos cambios tales como pérdida de energía, desmotivación para trabajar, ansiedad, depresión, cambio en el trato de los pacientes y deterioro de las relaciones con los compañeros de trabajo. Fue así que Freudenberger definió el Burnout como “un conjunto de síntomas médico biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. (13)

Ginsburg V, definió el síndrome como un agotamiento psicofísico de los trabajadores en organizaciones de ayuda. (14)

Por otro lado, Schwartzmann, plantea una definición del Síndrome de Burnout como un trastorno adaptativo crónico asociado a demandas y exigencias laborales, cuyo desarrollo es insidioso y frecuentemente no reconocido por la persona, con sintomatología múltiple, predominando el agotamiento emocional. Implica una discrepancia entre expectativas e ideales y la realidad laboral percibida, lo que afecta la calidad de vida de las personas que lo sufren.

La psicóloga Maslach C, estudió las respuestas emocionales de personas que trabajaban en profesiones de salud y expuso públicamente el término Burnout en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) describiéndolo como un

proceso de estrés crónico y fue hasta 1981 que lo definido como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. (15)

A partir de ello, el síndrome se empezó a estudiar y se originaron otras definiciones basadas en la que realizó Maslach, por lo tanto, se conoce también como:

- Síndrome del “trabajador quemado”.
- Síndrome de desgaste profesional (SDP).
- Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT).

De acuerdo al modelo de Edelwich J y Brodsky A (Nueva York, 1980) realizaron el trabajo: del proceso que conlleva a padecer el síndrome de Burnout consta de 4 fases:

Fase de entusiasmo: Se caracteriza por el gran potencial de energía que tiene el trabajador para desempeñar sus funciones, sobre todo en la etapa inicial de su vida laboral.

Fase de estancamiento: El profesional reduce su ritmo de trabajo para darle más importancia a su vida personal y privada.

Fase de frustración: En este periodo el trabajador empieza a realizar una evaluación para conocer si su esfuerzo y trabajo es económicamente bien remunerado. Pueden aparecer síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: Es una etapa considerada como un mecanismo de defensa ante la frustración, la persona se encuentra desanimada de su trabajo, se niega a los cambios, y lo único que anhela es estabilidad laboral que le compense la insatisfacción laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha incluido este diagnóstico en la Clasificación Internacional de Enfermedades versión 10 (CIE10) en el capítulo de trastornos mentales y del comportamiento, específicamente en el de problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida, con el código Z73.0 (17).

Según Pines A, Aronson P y Kafry D, el Burnout se deriva del bajo estado de ánimo al realizar labores y de las consecuencias emocionales ocasionadas por el ambiente interno del trabajo (ausencia de variedad, de autonomía y significación de éxito) y externas (ambiente de trabajo, relaciones laborales, apoyo). (18)

El Síndrome de Burnout adquirió importancia con los estudios de Maslach y Jackson, que lo definieron como un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada 30 con personas que están en situación de necesidad o dependencia, caracterizado por alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Los pacientes que presentan síntomas de Burnout se ha visto que padecen un agotamiento físico, psicológico y emocional. Se tornan con actitud fría y despersonalizada frente a los demás, y un sentimiento de inadecuación para las tareas que han de realizar.

B. ESTE SÍNDROME PRESENTA TRES DIMENSIONES:

Cansancio emocional (CE): se entiende, a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, en un nivel afectivo, esta es una situación de agotamiento de energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. En esta etapa, las personas se vuelven más irritables,

aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se les empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable.

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

Baja realización personal (RP): Se refiere a la sensación de inadecuación personal y profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso. Pérdida de la confianza en sí mismo y autovaloración negativa, los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados de su trabajo.

Al Burnout que se lo define como una fatiga emocional que se da entre individuos que interactúan constantemente con otras personas, es común en aquellas profesiones en las que se precisan cuidados como es en el ámbito de trabajo sanitario ya que se enfrenta constantemente a situaciones de vida y muerte teniendo demandas excesivas tanto físicas y emocionalmente convirtiéndose en una carga de estrés y mental en el desarrollo de las actividades.

C. Características Generales del Síndrome de Burnout

Existen algunas características, referentes al síndrome, que se presentan de diferente forma; como son:

De forma brusca: Aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil

precisar hasta qué punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.

Negación: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.

Fase irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención. Normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.

D. Factores causales del síndrome de Burnout.

Este síndrome se presenta como una respuesta a corto plazo que vive el individuo cuando tiene que enfrentarse a sus propios límites y a los de los otros (pacientes, organización, compañeros, etc.). Esta dificultad lleva al agotamiento en un intento fracasado de esforzarse constantemente en corregir un cierto desequilibrio, sobre todo cuando el profesional no es el único responsable de esta realidad.

Esta respuesta al estrés laboral, no aparecería de manera homogénea en los profesionales, en cuanto al proceso de instauración de los síntomas ni en el tiempo de su aparición. Para que el síndrome se produzca es necesaria la interacción entre las respuestas individuales.

Desde una perspectiva psicosocial, quemarse por el trabajo es un síndrome cuyos síntomas son bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales y de forma especial, esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la

realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden (pacientes y familiares).

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo.

E. Consecuencias del síndrome de Burnout.

Las consecuencias del síndrome de Burnout van desde una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales hasta el desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos y aun el suicidio. (19)

Las consecuencias del Síndrome se dividen en:

Físicas

- Manifestaciones generales: Cansancio, pérdida de apetito, malestar general.
- Problemas osteomusculares: Dolores de espalda, dolores y contracturas musculares.
- Alteraciones inmunológicas: Aumento de las infecciones, alergias, problemas dermatológicos.
- Problemas sexuales: Impotencia parcial o total, ausencia de eyaculación, frigidez, dispareunia, vaginismo.

- Problemas cardiacos: Palpitaciones, dolor precordial, hipertensión arterial.
- Problemas respiratorios: Resfríos frecuentes, crisis de taquipnea, crisis asmática.
- Alteraciones del sistema nervioso: Dolor de cabeza, trastorno del sueño, con predominio de sueño ligero e insomnio, sensibilidad de vértigo con inestabilidad locomotriz.
- Problemas digestivos: Gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea.
- Alteraciones hormonales: Trastornos menstruales.

Emocionales

Agotamiento, sensación de vacío, baja tolerancia a la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración con olvidos frecuentes, falta de atención y de memoria, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima, despersonalización. (20).

Profesionales

Estos se refieren al trato del profesional – paciente: Aumento de los errores, uso de lenguaje inadecuado con los pacientes, comunicación impersonal, limitación al estricto cumplimiento de las normas haciendo constante referencia a sus derechos, aislamiento físico. (19)

F. Prevención del síndrome de Burnout.

Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir

los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (enfrentamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.).

Estas estrategias de intervención para la prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser agrupados en tres categorías:

Estrategias individuales: Hay que abordar un proceso adaptativo entre expectativas iniciales con la realidad que se impone, marcando objetivos más realistas, que permita mantener un ideal sin caer en el escepticismo. Hay que aprender a equilibrar los objetivos organizacionales con los objetivos personales y profesionales. Aprender a manejar las emociones. Equilibrar áreas vitales de familia, amigos, descanso, trabajo, evitando que la profesión las absorba estas.

Aumentar y conservar las amistades con interacciones satisfactorias y emotivas, delegar responsabilidades, no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo, compartir los problemas laborales, las dudas y opiniones con los compañeros.

Estrategias grupales: Estrategia grupal e interpersonal, el empleo de estrategias de prevención e intervención se fomentan por parte de los compañeros el apoyo social: los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

Existe seis formas de ofrecer apoyo: escuchar al sujeto de forma activa, dar apoyo técnico, crear necesidades y pensamiento de reto, desafío y creatividad, apoyo emocional y apoyo emocional

desafiante, participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, auto concepto, autoeficacia y autoestima.

El objetivo primordial de los grupos de apoyo es la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional de los profesionales, el incremento del conocimiento, la ayuda para desarrollar formas efectivas de tratarlos problemas y la facilitación de un trabajo más confortable.

Estrategias organizacionales. Se debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima laboral, desarrollar procesos de retroalimentación sobre el desempeño del rol, dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador, establecer objetivos claros, aumentar estímulos positivos como recompensas, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional, acortar distancia entre los niveles organizacionales, eliminar la ambigüedad de rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo, la falta de equidad o justicia organizacional, las relaciones tensas y/o conflictivas con clientes internos y externos.

Buscar mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización, entendiendo que la mayor parte de las personas está motivada hacia el crecimiento y desarrollo personal si se encuentran en un ambiente propicio.

G. Tratamiento. Hasta el momento no se conoce un tratamiento específico para el síndrome de Burnout, lo que se ha logrado en la actualidad con la intervención de diferentes personajes y las teorías planteadas por estos, se realizan terapias que contribuya en

reparar la salud psicológica del enfermo y que el individuo logre desempeñar sus actividades laborales, esto basado en el control del estrés y el autocontrol.

Por lo anterior, se ha socializado que el medio más eficaz es la prevención, es por ello que hoy encontramos un sin fin de métodos que permiten lograr la relajación a un corto plazo, entre ellos se pueden mencionar los siguientes.

- Respirar profundamente y estirarse, este ejercicio hay que repetirlo durante uno o dos minutos.
- Apartar los pensamientos responsables del estrés y concentrarse en algo bonito o neutro. Por ejemplo, escuchar música o pensar en el próximo destino de vacaciones.
- Animarse a sí mismo ("sé hacerlo", "puedo lograrlo").
- Descargar el estrés físicamente, por ejemplo, subiendo y bajando escaleras o haciendo 30 flexiones.

Existen otro tipo de estrategias para superar el estrés y para esto resulta muy útil las siguientes técnicas:

- Relajación muscular progresiva de Jacobson
- Entrenamiento autógeno
- Yoga
- Meditación
- Terapia de movimiento con ejercicios isométricos de la región cervical, dorsal y lumbar: estos ejercicios se caracterizan por no variar la elongación del musculo a pesar de cambiar la tensión muscular.

Además de lo anterior se recomienda la práctica de algún deporte, un contacto cercano a la naturaleza, una relación más cercana con familiares y amigos, pero si las molestias asociadas al Síndrome de Burnout son muy intensas, se recomienda someterse al tratamiento

psicoterapéutico en una clínica, esto según el criterio médico dependiendo de la necesidad de cada individuo.

2.2.4 TEORÍAS DE ENFERMERÍA

SOR CALLISTA ROY – TEORÍA DE ADAPTACIÓN

Un factor protector que se asocia a la prevención del Síndrome de Burnout es la forma de adaptación al estrés que cada persona presenta, pudiendo de este modo hacer frente de mejor o peor manera a un estímulo.

La teoría de Callista Roy, desarrolla profundamente el tema de la adaptación al estrés, teniendo como eje central las capacidades de afrontar diversas situaciones que permite mejorar el propio bienestar del individuo. Esta teoría está dirigida a las personas que está expuesto a diversos cambios o factores estresores, los que influirán en su estado de equilibrio salud enfermedad; pero puede extrapolarse al personal sanitario que se ve cotidianamente expuesto a diversos estímulos estresores dentro del ambiente y contexto laboral.

Según Callista Roy una persona es un ser biopsicológico en constante interacción con un ambiente cambiante, cada persona es un sistema vivo y adaptativo con procesos internos que permiten mantener cierto control de las situaciones. Dentro de los procesos o métodos de afrontamiento internos, está presente el proceso regulador y el cognator. El primero se relaciona con una respuesta automática generada por procesos químicos, neurológicos y endocrinos y el segundo se basa en el auto concepto, la interdependencia y desempeño de roles; si estos se producen adecuadamente se logrará la integralidad en la persona.

La persona está en constante interacción con el ambiente o entorno lo que hace necesario establecer qué es el entorno desde el punto de vista de la adaptación. El entorno corresponde a las condiciones e influencias que rodean y actúan sobre la conducta y desarrollo de las personas; los cambios que se generan en él, son los que instan a producir respuestas de adaptación. En el entorno se presentan tanto factores internos como externos, siendo positivos o negativos, y sobre los cuales se puede actuar a la hora de prevenir o intervenir una vez producido el desequilibrio.

Según la teorista, salud es un estado y un proceso de conversión en una persona integrada fisiológica, psicológica y socialmente, y es un reflejo de la adaptación. Cuando los mecanismos de afrontamiento del individuo son ineficaces y se generan problemas de adaptación, es cuando se produce el desequilibrio y por ende la enfermedad; la utilización de energía para hacer frente de forma ineficaz a un estímulo contribuye de forma negativa a la mejora de la salud.

Los problemas de adaptación se producen por respuestas inadecuadas según las necesidades de cada individuo; ante estos problemas de adaptación es donde surge la necesidad de conocer los diversos mecanismos de afrontamiento del ser humano, los cuales se pueden reforzar o desarrollar.

Según Callista Roy los individuos presentan un mecanismo de afrontamiento ante la exposición de estímulos, definido como formas innatas o adquiridas de respuesta ante los cambios del entorno; existiendo según esta definición, dos tipos de afrontamiento; uno innato, que se refiere a mecanismos propios del individuo, determinados genéticamente y que se generan de manera automática; y otro adquirido, el cual se adquiere por un proceso de aprendizaje, en donde las experiencias vividas contribuyen a desarrollar ciertas respuestas adaptativas.

Los mecanismos de afrontamiento que posea la persona le permitirán lograr diversos modos adaptativos. El modo adaptativo fisiológico, se relaciona con las conductas manifestadas como resultado de las actividades fisiológicas de los sistemas que integran el cuerpo. El modo adaptativo de auto concepto se enfoca en los aspectos psicológicos y espirituales de la persona, siendo importante la necesidad de que cada individuo sepa y reconozca quién es, para poder integrarse al entorno adecuadamente; esto se genera de las percepciones internas como por las percepciones y opiniones de los demás, el auto concepto será el que guiará las conductas.

El modo adaptativo de desempeño de roles tiene relación con los roles que asume la persona en la sociedad. Saber cuál es el rol y posición que posee dentro de ésta en relación a los demás.

Las personas desempeñan diferentes roles manifestados en conductas instrumentales y expresivas. Las instrumentales corresponden a la manifestación física de un comportamiento y las conductas expresivas son sentimientos, afinidades o discrepancias hacia un rol.

Modo adaptativo de interdependencia es el sentimiento de seguridad en las relaciones afectivas, el dar y recibir correspondientemente estima y cariño; existiendo en este modo adaptativo las personas más importantes para cada individuo y los sistemas de apoyo. (21)

Relación de la teoría con la investigación

El modelo de Callista Roy presenta conceptos y definiciones que tienen clara relación con el tema del Síndrome de Burnout; el profesional de enfermería está inserto en un entorno de constantes cambios y estímulos estresores; la demanda, los turnos, la fuerte carga emocional y la constante interacción con pacientes y

personal del equipo de trabajo, son un ejemplo de estos, los que repercuten, sin duda, en el ámbito familiar y personal. Se incorpora además el bajo reconocimiento social que afecta indudablemente en los modos adaptativos de desempeño de roles y de auto concepto.

Metaparadigmas

Persona: Las personas son sistemas holísticos y adaptables. Como todo sistema adaptable. Los sistemas humanos comprenden a las personas como individuos y como grupos, incluidas familia, organizaciones, comunidades y sociedad en general.

Cuidado o enfermería: Es una profesión que se dedica a la atención sanitaria y da importancia a la promoción de la salud de los individuos, de las familias, de los grupos y de la sociedad en general. Como ciencia es un sistema de desarrollo del conocimiento acerca de las personas que observa, clasifica y relaciona los procesos con los que las personas influyen de manera positiva en su estado de salud. El objetivo de las enfermeras (os) es mejorar el nivel de adaptación de los individuos y de los grupos de personas.

Salud: La salud es el estado y el proceso de ser y de convertirse la persona en un ser integrado y completo. Es un reflejo de la adaptación, es decir, es la interrelación de la persona y su entorno.

Entorno: Es el conjunto de todas las condiciones, circunstancias e influencias del desarrollo y de la conducta de las personas y de los grupos. La meta de Enfermería es la promoción de la adaptación del sistema humano. La adaptación busca mantener la integridad y la dignidad; contribuye a promover, mantener y mejorar la salud, la calidad de vida, y a morir con dignidad.

2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

Factores Emocionales: Como por ejemplo la alegría, la ira, la melancolía, la ansiedad, la tristeza, el miedo y el susto son cambios emocionales normales, son reacciones ante el ambiente objetivo, pero la excitación súbita o de duración prolongada pueden perjudicar a la salud, causar desórdenes funcionales de energía y la sangre, convirtiéndose en un factor patógeno. Los siete factores emocionales hacen sufrir directamente a los órganos correspondientes.

Despersonalización: Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

Agotamiento: O cansancio es la falta de fuerzas después de realizar un trabajo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique.

Enfermería: La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es la «ciencia o disciplina que se encarga del estudio de las respuestas reales o potenciales de la persona, familia o comunidad tanto sana como enferma en los aspectos biológico, psicológico, social y espiritual». Es una profesión de titulación universitaria que se dedica al cuidado integral del individuo, la familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo.

2.4 HIPOTESIS

2.4.1 Hipótesis general

H1: existe relación entre carga laboral y síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H0: no existe relación entre carga laboral y síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

2.4.2 Hipótesis específica

H1: Es probable que exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el personal de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H0: No existe relación de carga laboral y cansancio emocional en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H1: Es probable que exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H0: No existe relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H1: Es probable que exista relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

H0: No existe relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de las variables

A. Carga laboral

El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. Es el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea, con una connotación negativa cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades de trabajo. (22)

B. Síndrome de Burnout

Hay muchas definiciones del síndrome de Burnout una de ellas sería de Leiter M, sostiene que el síndrome estaría dado en un principio por el cansancio emocional, y que como consecuencia de este el sujeto reacciona aislándose mediante la despersonalización ejercida hacia los clientes, de esta manera el trabajador pierde su compromiso con el trabajo y aumenta su agotamiento, lo que trae como consecuencia una disminución de la sensación de realización personal, y llega de esta manera al Burnout. (22)

2.5.2 Definición operacional de la variable

A. Carga Laboral

El instrumento es la Escala de Valoración de las Cargas de trabajo y Tiempos de Enfermería (VACTE©). Es representativa de todas las tareas y cuidados realizados por el personal de enfermería. Calcular la ratio paciente-enfermera operativa en función a los 13 apartados de los que se compone, la puntuación de cada sub apartado equivale al tiempo medio (expresado en minutos) que invierte el personal de enfermería para la realización de cada uno de los cuidados en las 24 horas. Podemos hablar de una mínima

carga asistencial cuando VACTE© equivale a 230 minutos, estableciéndose este como su valor mínimo. La máxima carga asistencial nos la proporciona un VACTE© de 895 minutos, siendo este, en consecuencia, el valor máximo que la escala VACTE© puede alcanzar.

B. Síndrome de Burnout

Es la respuesta expresada por el profesional de enfermería en relación a las tensiones que vivencian en su quehacer profesional, se puede manifestar a través de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El instrumento se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala 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 por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

- Sub escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

- Sub escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

- Sub escala 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. 4= una vez a la semana. 5= pocas veces a la semana. 6= todos los días.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

2.5.3 Operacionalización las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB INDICADOR	INSTRUMENTO	VALORACIÓN
CARGA LABORAL	TRABAJO Y TIEMPO	RATIO - ENFERMERA	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorización. • Cuidados generales. • Cuidados respiratorios. • Nutrición. • Atención psicológica. • Curas. • Aislamiento. • Administración. • Medicación. • Técnicas invasivas. • Recogida de muestras. 	<p>VACTE. (Valoración de cargas de trabajo y tiempos de enfermería).</p> <p>Consta de 13 apartados que reflejan todas y cada una de las tareas y cuidados a realizar por el personal de enfermería; la puntuación de cada sub apartado equivale al tiempo medio (expresado en minutos) que invierte el personal de enfermería</p>	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none">• Trabajo administrativo.	para la realización de cada uno de los cuidados en las 24 horas.	
--	--	--	---	--	--

VARIABLE	INDICADOR	SUD INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO	VALORACIÓN
SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL.	Emocionalmente exhausto	1,2,3,6,8,13,14,16,20	MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY) Consta 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Todos los días" (6). Sub escala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar Exhausto	Ordinal
	DESPERSONALIZACIÓN	Frialdad y distanciamiento.	5,10,11,15,22		
	FALTA DE REALIZACION	Autoeficacia y realización	4,7,9,12,17,18,19,21		

				<p>emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.</p> <p>Sub escala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.</p> <p>Sub escala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Puntuación máxima 48.</p> <p>Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33.</p> <p>Puntuaciones altas en dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.</p>	
--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional

3.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El área de estudio de este trabajo de investigación, es la jurisdicción del Centro de Salud San Juan Bautista, ubicado en la región de Ayacucho, provincia de Huamanga y distrito de San Juan Bautista. El Centro de Salud San Juan Bautista pertenece a la Red de Salud Huamanga, Dirección Regional de Salud de Ayacucho, con una clasificación de un centro con camas de internamiento, de categoría I-4, con dirección actual en la Av. Las Malvinas 250 - 288-Ciudad de las Américas. Brinda los siguientes servicios: Nutrición, CRED, inmunizaciones, PRONSA, estrategia nacional de enfermedades transmisibles, tópico, emergencia, consultorio de atención integral de salud del adulto mayor, consultorio de atención integral de salud del recién nacido. En el centro de salud trabajan 20 enfermeros y atienden aproximadamente la siguiente cantidad de niños:

- Consultorio de atención integral de salud del niño: 18 a 20 niños al día
- Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis (ESN – PCT) : 20 pacientes al día
- Consultorio de Atención Integral de Salud del Adulto Mayor: 12 pacientes al día.

- Estrategia Sanitaria Nacional de Enfermedades No Transmisibles: 20 pacientes al día incluido visitas domiciliarias.
- Consultorio de Atención Integral de Salud del recién nacido: 13 a 18 niños al día

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformado por 20 profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Huamanga Ayacucho en el año 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra se conformó con las 20 enfermeras del Centro de Salud San Juan Bautista – Huamanga Ayacucho en el año 2019.

3.2.2 Criterios de inclusión

- Licenciadas de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Huamanga Ayacucho en el año 2019.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La fuente de información utilizada para esta investigación fue una fuente primaria, la técnica utilizada fue un cuestionario auto administrado; el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory), al personal profesional de enfermería que labora en las áreas de estudio. Esta escala, incluyó también un cuestionario con datos personales y laborales además de un instructivo breve. El material se entregó a cada profesional, otorgándole un tiempo máximo de entrega de tres días. La participación en este estudio tuvo carácter de anónimo y voluntario. La escala de Maslach es el instrumento de excelencia para diagnosticar el síndrome de Burnout; consta de 22 ítems los que se distribuyen en tres sub escalas:

Sub escala de Agotamiento Emocional. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La puntuación máxima es 54. Así, hablaremos de un alto nivel de cansancio emocional en las personas que obtengan 27 o más puntos; un cansancio intermedio en aquellas que obtengan entre 19 y 26; y un nivel bajo en aquellas que obtengan menos de 19 puntos.

Sub escala de Despersonalización. Está formada por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos. En este sentido, hablamos de alto nivel de despersonalización cuando la persona obtiene 10 o más puntos; un nivel intermedio en aquellos que obtengan entre 6 y 9 puntos; y un nivel bajo en las personas que obtengan menos de 6 puntos.

Sub escala de Realización Personal. Se compone de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la realización personal. Así, se supondrá baja realización en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33; intermedia entre 34 y 39; y alta sensación de logro en aquellos con más de 40 puntos.

La versión más actualizada de esta escala incluye siete opciones:

Respuesta para cada ítem, con puntaje de cero a siete:

0 Nunca / Ninguna vez 4 Una vez por semana

1 Pocas veces al año 5 Pocas veces por semana

2 Una vez al mes o menos 6 Todos los días

3 Pocas veces al mes

En el síndrome de Burnout se pueden distinguir tres niveles: bajo, medio y alto; para esto se considera lo siguiente:

Bajo: (AE= <18; DP= < 6; RP= > 40)

Medio: (AE= 19 – 26; DP= 6-9; RP= 34 - 39)

Alto: (AE= > 27; DP= >10; RP= <33)

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez

El cuestionario de Maslach y Jackson, es un instrumento que ha sido ampliamente utilizado en numerosos estudios e investigaciones, en los que ha sido validado a nivel internacional. Se han realizado varias adaptaciones al español, que han reproducido su estructura tridimensional o trifactorial, y se han realizado igualmente varios estudios en nuestro país que han comprobado la validez y la consistencia interna de este cuestionario de medida. En todos los casos se concluyó que la adaptación al castellano del MBI reúne los requisitos necesarios de validez factorial y consistencia interna como para ser empleado en la evaluación del síndrome de Burnout en nuestro contexto sociocultural. Fue revalidado por, Frutos M (España, 2014) el cual señalan que el inventario de Maslach es validado. (23)

3.5.2 Confiabilidad

CUESTIONARIO	VALOR DE ALPHA DE CRONBACH	Nº DE ITEMS
Maslach Burnout Inventory	0.89	22

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el análisis estadístico se tomaron en cuenta todas las variables planteadas en el instrumento Maslach Burnout Inventory. Los datos que se obtuvieron fueron tabulados en Microsoft Office Excel 2015. Los resultados se presentan en gráficos los mismos que se encuentran analizados e interpretados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

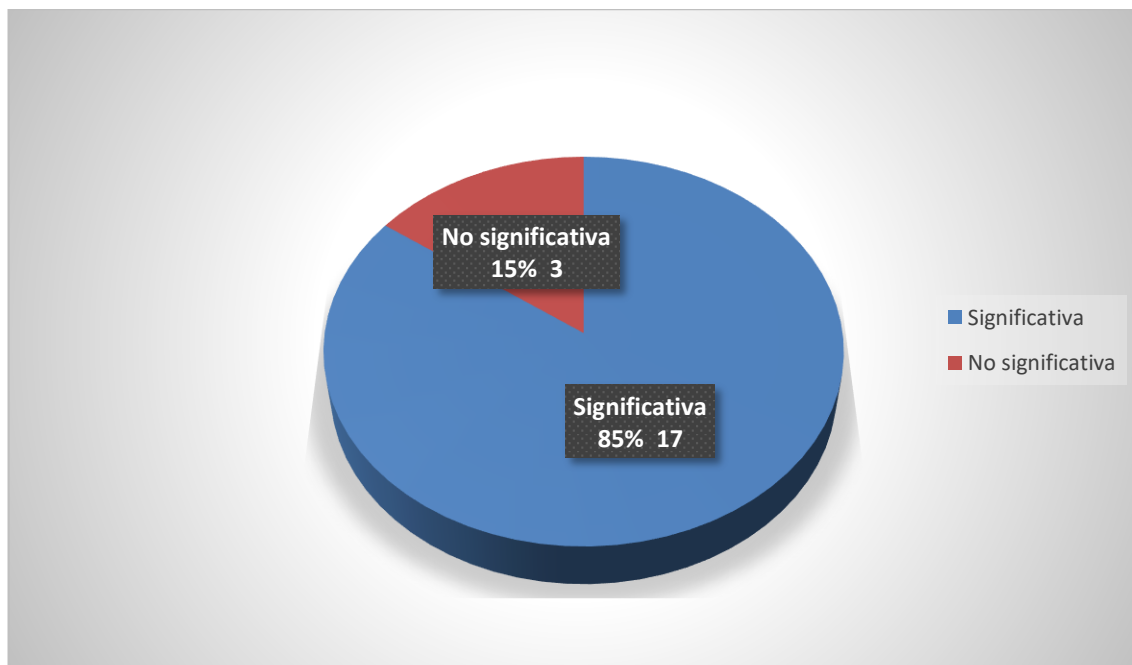
TABLA N°1

TABLA DE DATOS GENERALES

Perfil	Datos del profesional de enfermería	
	f	%
Edad		
25 – 30 años	3	15
31 – 40 años	5	25
41 – a más años	12	60
Total	20	100%
Tiempo laboral		
Menor de 5 años	3	15
5 – 10 años	4	20
11 – a más años	13	65
Total	20	100%

GRÁFICO Nº 01

RELACIÓN ENTRE CARGA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019.

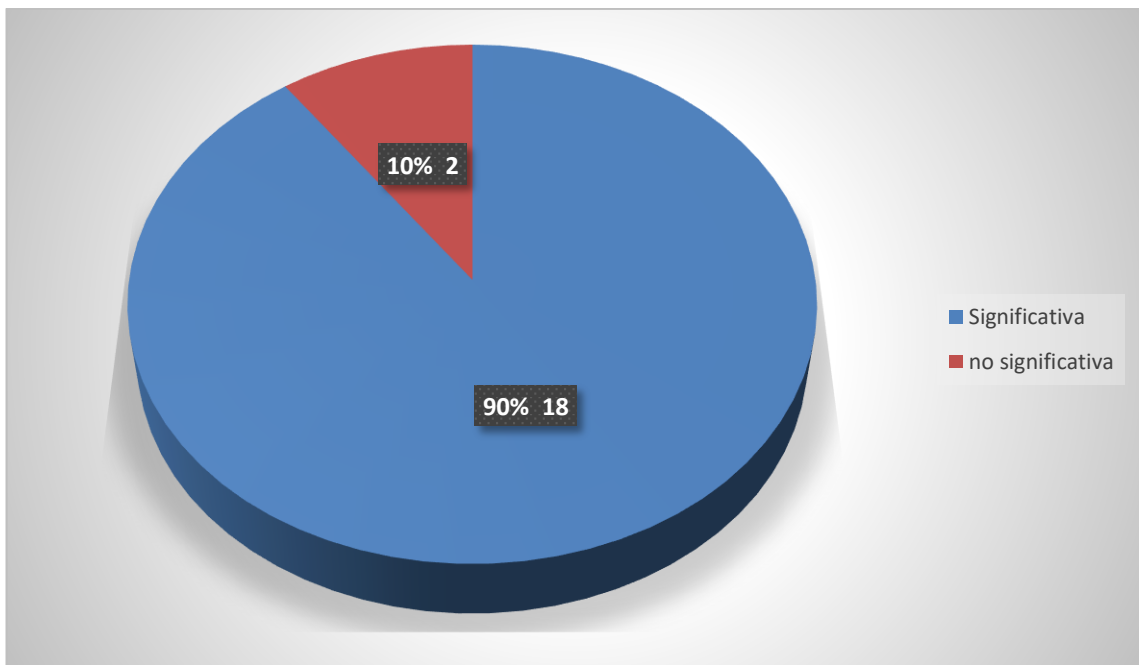


Comentario

La relación entre carga laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. El 85 % equivalente a 17 profesionales presentó una relación significativa, y el 15% equivalente a 3 profesionales tienen una relación no significativa.

GRÁFICO Nº 02

RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE CARGA LABORAL Y EL CANSANCIO EMOCIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019.

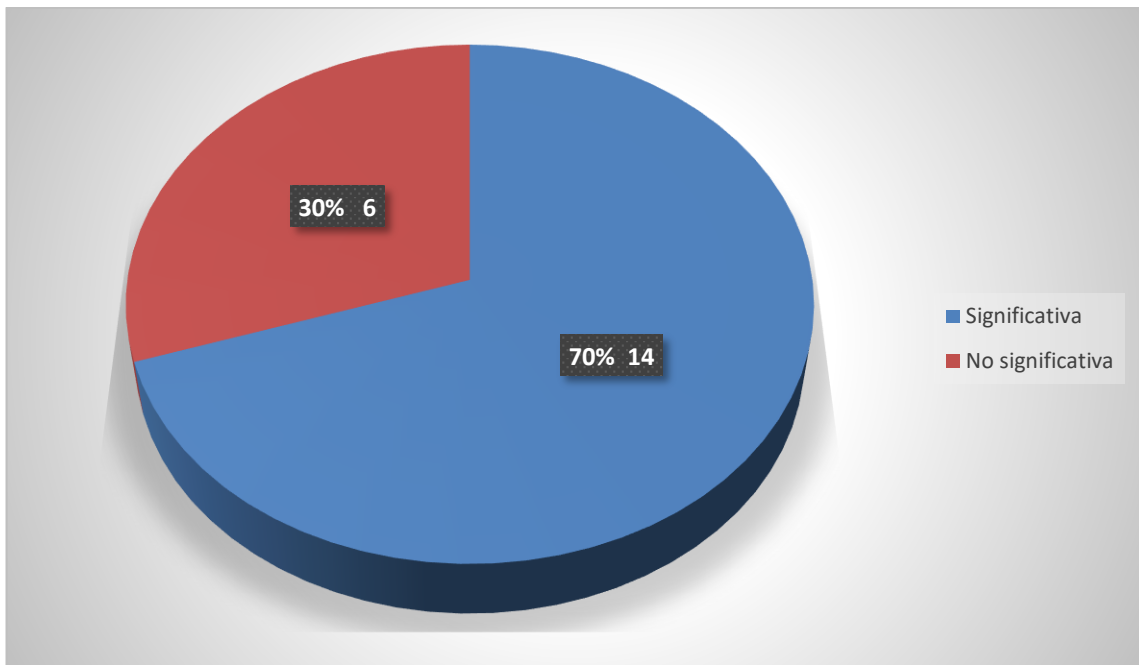


Comentario

La relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que es significativa en un 90% equivalente a 18 profesionales, y no es significativa en un 10% equivalente a 2 profesionales.

GRÁFICO Nº 03

RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE CARGA LABORAL Y LA DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019.

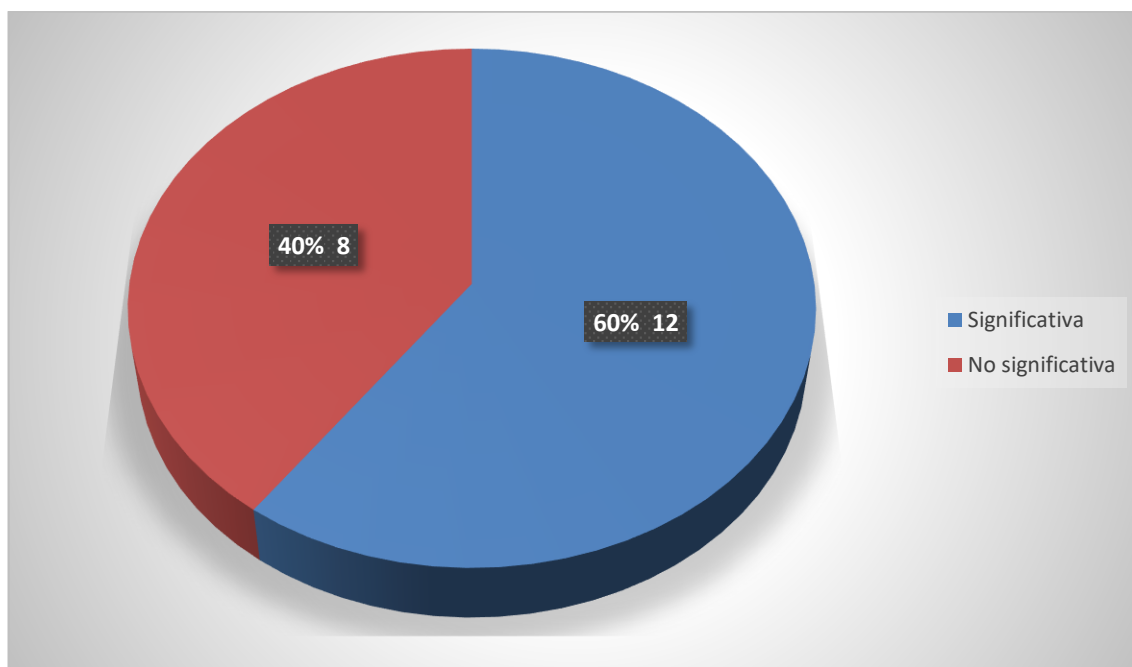


Comentario

La relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que la relación es significativa en un 70% equivalente a 14 profesionales, seguido de una relación no significativa en un 30% equivalente a 6 profesionales.

GRÁFICO Nº 04

LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE CARGA LABORAL Y LA FALTA DE REALIZACIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA – AYACUCHO 2019.



Comentario

La relación que existe entre carga laboral y la falta de realización en el personal de enfermería que labora en el centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que la relación es significativa en un 60% equivalente a 12 profesionales, y es no significativa en un 40% equivalente a 8 profesionales.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La relación entre carga laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. El 85 % equivalente a 17 profesionales presentó una relación significativa, y el 15% equivalente a 3 profesionales tienen una relación no significativa. Se encontró similitud con la tesis presentada por Aldrete M, Navarro C (México, 2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre los factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Los métodos y material, se trata de un estudio observacional, transversal y analítico en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Participaron 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó ($p < 0,05$) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados. Se confirmó la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout. (6)

La relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que es significativa en un 90% equivalente a

18 profesionales, y no es significativa en un 10% equivalente a 2 profesionales. Se encontró similitud con la tesis presentada por Sánchez P, Sierra V (Madrid, 2014), Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. El objetivo principal fue determinar el grado de Burnout en el equipo de enfermería de la UVI médica del Hospital Ramón y Cajal. La muestra fue de 68 enfermeros y auxiliares que trabajan en la UVI. Los resultados fueron bajas puntuaciones en las tres dimensiones del síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), y la mayoría de la población, un 45,6%, tendencia a padecerlo. El perfil del trabajador que padece síndrome de Burnout sería: enfermera, de 35 a 44 años, con contrato fijo, experiencia laboral mayor de 16 años y una antigüedad de 1 a 5 años en el puesto de trabajo. (7)

La relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que la relación es significativa en un 70% equivalente a 14 profesionales, seguido de una relación no significativa en un 30% equivalente a 6 profesionales. Se encontró similitud con la tesis presentada por Quispe V (Ayacucho, 2015). Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional. El diseño metodológico correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo relacional, diseño de corte transversal. La población conformada por 120 enfermeros(as), de los servicios de hospitalización, emergencia y consultorios; la muestra 76 profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia. Los resultados obtenidos del total de profesionales encuestados (76), fue que el 78.9% presenta síndrome de Burnout, de quienes el 5.3% presenta síndrome de Burnout alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo, 21.1% (16) no presenta síndrome de Burnout. Respecto al factor laboral, previo análisis estadístico de Chi cuadrado, se determinó que existe asociación entre la condición laboral (contratado) e insatisfacción laboral con el síndrome de Burnout; sin embargo, no existe asociación entre los años de labor profesional y los lugares donde laboran. (8)

La relación que existe entre carga laboral y la falta de realización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, se puede apreciar que la relación es significativa en un 60% equivalente a 12 profesionales, y es no significativa en un 40% equivalente a 8 profesionales. Se encontró similitud con la tesis presentada por Silva B (Lima, 2015). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento de estrés y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería en una clínica de Lima-Metropolitana, 2015. Estudio de diseño no experimental y de corte transversal. De tipo descriptivo y correlacional. Los resultados indican que no existe relación estadística significativa, entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés, En cuanto a la dimensión agotamiento emocional, se encontró que existe relación significativa ($p > 0.05$) con las estrategias de afrontamiento: focalizado en la solución del problema ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$); para auto focalización negativa ($r_p = 0$, $p > 0.05$); para expresión emocional abierta ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$), y búsqueda de apoyo social ($r_p = 0.00$, $p > 0.05$). De igual manera para la dimensión realización personal, se encontró que existe relación significativa ($p > 0.05$) con las estrategias de afrontamiento: focalizado en la solución del problema ($r_p = 0$, $p > 0.05$), auto focalización negativa ($r_p = 0$, $p > 0.05$) y expresión emocional abierta ($r_p = 0.04$, $p > 0.05$). Se encontró que no existe relación entre las variables, las variables son independientes en la realidad analizada. (9)

CONCLUSIONES

1. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la carga laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, por lo tanto podemos precisar que se cumple la hipótesis.
2. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, evidenciándose tanto en el profesional de enfermería que labora menos de 5 años como el que tiene más de 10 años, por lo que se precisa que si se cumple la hipótesis.
3. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre carga laboral y la despersonalización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, un mínimo porcentaje de licenciadas de enfermería expresan que se han vuelto poco sensibles con las personas, puesto que sienten que los usuarios le responsabilizan de sus problemas, por lo cual se precisa que si se cumple la hipótesis.
4. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre carga laboral y la falta de realización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019, la mayoría de licenciadas expresan que frecuentemente sienten poca energía para trabajar debido a la carga laboral que tienen.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del establecimiento plantear estrategias institucionales, grupales e individuales que permitan prevenir el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, realizar talleres o actividades recreativas para así mejorar las condiciones laborales, así como el clima organizacional facilitando un adecuado manejo del estrés contribuyendo a la salud mental del personal.
2. Se recomienda a las autoridades del establecimiento, incrementar el número de profesionales de enfermería.
3. Se recomienda a las autoridades del establecimiento, propiciar la comunicación interpersonal, distribución equitativa de trabajo, mejora de las condiciones ambientales de las áreas de trabajo con activa participación de los trabajadores.
4. Se recomienda al profesional de enfermería, buscar de manera personal estrategias encaminadas a minimizar los efectos del Burnout, se debe pasar por detectar y tratarlos a tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez A. Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Madrid. Revista de Comunicación Vivat Academia [revista en Internet] 2010; 112: 42 -80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
2. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. [sede Web]. España; 2016 [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>.
3. OIT. Estrés laboral. [sede Web]. Ginebra; 2016 [Internet]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
4. ADIRA. Seguridad y Salud en el trabajo. [Internet]. Disponible en: https://www.adira.es/servicios/seguridad-salud-trabajo/?gclid=Cj0KQCQiAtJeNBhCVARIsANJUJ2Hq5I4jMYFcKY_gUcnX0gOedkIMn5vGw1YIYHGdj60RtbUOY2enA_caAIAFEALw_wcB
5. Rivera A. Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. [tesis de titulación]. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada; 2017. [Internet]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>
6. Aldrete M, Navarro C, Gonzáles R, Contreras M, Pérez J. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Santiago de Chile. Rev. Cienc Trab [revista en Internet] 2015; 17(52). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007.
7. Sánchez P, Sierra V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. Murcia. Rev. Enferm. glob. [revista en Internet] 2014; 13(33). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012

8. Quispe V. Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Nacional Cristóbal de Huamanga; 2015. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis%20EN677_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Silva B. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Peruana Unión; 2015. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/431/Bertha_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Gutiérrez C. Carga laboral de la enfermera y cultura de seguridad del paciente - servicio de emergencia de los Hospitales III – MINSA. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2767/ENSgubacl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Escobedo V. Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3162/ENSesdevs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Ríos A, Urdy R. Carga laboral asistencial y nivel de estrés en Enfermeras del servicio de Emergencia del HNCASE – ESSALUD en Arequipa 2006. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2006.
13. Coaguila C. Carga de trabajo en las Enfermeras según la escala Nursing Activitis Score (NAS), en la Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Cuidados Intermedios del HNCASE en Arequipa 2013. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2013.

- [Internet]. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2282/ENcorocb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ginsburg V. El síndrome de burnout o de desgaste profesional. [Internet]. Disponible en: <https://gacetadental.com/2009/03/el-sndrome-de-burnout-o-de-desgaste-profesional-pueden-quemarse-los-dentistas-31335/>
 15. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Santiago de Chile. Rev. Cienc Trab [revista en Internet] 2017; 19(58). Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
 16. Gil P. Factores causales del síndrome de Burnout. Valencia; 2009
 17. OMS. Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Ginebra; 2005 [Internet]. Disponible en: <http://ais.paho.org/classifications/chapters/pdf/volume1.pdf>
 18. Serrano M, et al. Burnout Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. Rev. Espacios [revista en Internet] 2017; 38(55): 28 Disponible en:
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
 19. Apiquian A. El síndrome del Burnout en las empresas. México; 2007. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
 20. Molina D. Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. 2008 Disponible en: http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
 21. Moreno M, Alvarado A. Aplicación del Modelo de Adaptación de Callista Roy en Latinoamérica. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532009000100008&script=sci_arttext
 22. Ortega L, Salas R, Correa R. Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en el personal sanitario Hospital Aquilino Tejerira. Archivos de

Medicina [revista en Internet] 2011; 7(2): 1-17 Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/503/50319889001.pdf>

23. Cavero K, Córdor M, Ramos E. Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, marzo Lima 2017. [Tesis de titulación].Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.



FACULTAD MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala 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 por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Sub escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Sub escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Sub escala 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

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.



FACULTAD MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CUESTIONARIO DE MALASH

Estimado Sr. (a):

Con el fin de realizar el estudio de investigación titulado, “Relación entre carga laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019”. Agradeceré me brinde 5 minutos de su tiempo para el llenado de este cuestionario. Anticipadamente agradezco por su colaboración.

I.- DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Tiempo laboral:

II.- INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de enunciados que reflejan situaciones en las que Ud. se desempeña en el centro de salud, cada enunciado tiene 7 opciones, en relación a la frecuencia con que se presenta, marcar con una X, en la frecuencia que considere conveniente.

Nº	ENUNCIADOS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	UNA VEZ ALA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODO S LOS DIAS
	ESCALA	0	1	2	3	4	5	6
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 personas 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 V personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.							
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							

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO Y DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre carga laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre carga laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019</p> <p>Objetivos Específicos Se identificó la relación que existe entre carga laboral y el cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. Se identificó la relación que existe entre carga laboral y la despersonalización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p>	<p>H1: Existe relación entre Carga Laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. H0: No existe relación entre Carga Laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. Hipótesis específica H1: Es probable que exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019. HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el</p>	<p>Variable X Carga Laboral</p> <p>Indicadores Ratio – Enfermera</p> <p>Variable Y Síndrome de Burnout</p> <p>Indicadores Cansancio emocional. Despersonalización Falta de realización</p>	<p>Tipo. Descriptivo Correlacional.</p> <p>Diseño Tiene un diseño correlacional</p>	<p>Población: La población costa de un total 20 profesionales de enfermería</p>	<p>Escala de valoración Y Cuestionario</p>

<p>San Juan Bautista – Ayacucho 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y falta de realización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019?</p>	<p>Se identificó la relación que existe entre carga laboral y la falta de realización en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019</p>	<p>personal de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>H0: No existe relación de carga laboral y cansancio emocional en el personal de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>H1: Es probable que exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019</p>				
---	---	--	--	--	--	--

		<p>H0: No existe relación de carga laboral y cansancio emocional en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>H1: Es probable que exista relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>HA: Es probable que no exista relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019.</p> <p>H0: No existe relación de carga laboral y despersonalización en el profesional de enfermería que labora en el Centro de</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		Salud San Juan Bautista – Ayacucho 2019				
--	--	--	--	--	--	--

