

## I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre el desarrollo del Síndrome de Burnout y las características sociológicas y laborales del personal de enfermería que labora en un Hospital de Tercer Nivel de Atención?

### 1.1 Fuentes de Selección del Problema

Las experiencias vividas como enfermeras en servicio y la observación que tan cercanamente se efectúa en los campos de práctica de los estudiantes del Departamento de Enfermería de la Universidad de Sonora, han vertido muchos elementos acerca de las situaciones que vive el personal de enfermería en las distintas áreas donde se desempeña, especialmente en el ámbito asistencial. Estas situaciones pueden abordarse desde una infinidad de puntos de vista, sin embargo, el interés principal de esta investigación es aquél donde la enfermera ve involucradas sus respuestas personales ante las situaciones cotidianas que se le presentan. Estas respuestas, están permeadas por un sinnúmero de factores que actúan mancomunadamente y cuya expresión puede ser muy variada (alteraciones emocionales, conductuales y psicofisiológicas). Sin embargo, hay ciertas conductas comunes que el personal de enfermería desarrolla debido a la propia organización laboral o institucional, características de las tareas en unidades o servicios especiales y tipo de pacientes; y que como profesionales o seres humanos nos es difícil explicar de una manera clara.

Con frecuencia se observa y escucha en voz de las propias enfermeras y usuarios, incapacidad para disminuir o resolver todas las necesidades y/o problemas que éstos últimos demandan, o que la misma enfermera diagnostica. Por lo general

esta incapacidad se relaciona directamente con el escaso apoyo social, técnico y económico que la institución donde se labora aporta para minimizar estas demandas; pero casi nunca cuestionamos nuestra capacidad, preparación, fortaleza interna o disposición que como enfermeras "debemos" tener, presumiblemente, para hacer frente a estas situaciones. Otra condición que se observa con frecuencia es el poco interés hacia el usuario como un individuo que siente, piensa y decide que hacer con su salud, esto se traduce en un trato frío, despersonalizado y hasta despectivo en ciertos casos. De nuevo, tendemos a emplear los juicios de valor que desde luego van en detrimento de la calidad humana de la enfermera, y de su capacidad profesional. Las dos situaciones planteadas antes llevan a una tercera, la sensación de frustración, los sentimientos de incompetencia y poca eficacia en la realización de nuestro trabajo y por ende a una motivación limitada para buscar alternativas de solución tanto para el usuario como para la misma enfermera, que en algunos casos se hace evidente con la renuncia a la profesión o con pensamientos frecuentes de dejarla.

La investigación que se propone, intenta un acercamiento con algunos aspectos que a nuestro juicio, son inherentes a la respuesta que el personal de enfermería desarrolla ante las situaciones antes mencionadas, y más aun, buscar una explicación a las conductas asumidas, que son producto de una multifactorialidad y que están en vías de definirse.

## 1.2 Importancia del Estudio

No es necesario resaltar la importancia del papel asistencial y educativo que el personal de enfermería tiene en la atención del usuario, pero sí la trascendencia de que aquél se encuentre en óptima capacidad física y sobre todo psicológica para establecer una relación de ayuda profesional con los individuos que solicitan sus servicios. La presente investigación pretende valorar la presencia del **Síndrome de Burnout** - problemática padecida por los profesionales cuyo quehacer es la atención

directa con personas, en términos de relación de ayuda, consejería o enseñanza - entre el personal de enfermería.

La investigación sobre Burnout permitirá a las dirigentas de enfermería predecir quién está en riesgo de presentar alteraciones relacionadas al estrés en el trabajo y quién probablemente puede abandonar la profesión y de igual manera, proporcionar los medios para disminuir o evitar esta situación. Los problemas de Burnout entre el personal, producen costos específicos en las unidades hospitalarias; el personal que se está "quemando" (del término Burnout), se ausenta más días de su trabajo y es menos productivo; asimismo, entrenar a nuevos empleados para reemplazar a los anteriores también genera gastos considerables. Entonces, es importante tener presente que las enfermeras menos productivas y las que no pueden manejar bien el estrés, no proporcionan cuidados de calidad y esto produce disminución en la satisfacción del usuario y en la realización de las mismas, además de incrementar los costos en la hospitalización por el prolongamiento de la estancia en la institución.

Una enfermera realizada profesionalmente, es capaz de mantener equilibrio entre los componentes fundamentales para que su trabajo sea integral, como son el trabajo intelectual y manual, desarrollo de potencialidades fisiológicas y mentales, creatividad en el trabajo y control sobre sí mismo. Desde luego, después de caracterizar la situación en que se encuentran las enfermeras respecto a este síndrome, se propondrán algunas estrategias para evitarlo y/o fortalecer aquellas situaciones de tipo laboral que lo minimizan o controlan.

### 1.3 Limitaciones del Estudio

La investigación se realizó en un Hospital de Tercer Nivel de Atención en el área de pediatría, por tal motivo los resultados no permiten su generalización a otras áreas o instituciones con niveles de atención diferentes.

#### 1.4 Definición de Términos

Para efectos de este trabajo, se consideró la siguiente conceptualización de términos:

Sexo.- Condición orgánica relativa al género.

Estado Civil.- Es un atributo, elemento o característica de la personalidad jurídica de las personas físicas.

Edad. Número de años cumplidos.

Número de hijos. Cantidad de descendientes directos.

Servicios hospitalarios. Áreas de atención especializada a los usuarios de un hospital.

Gusto por el servicio. Grado en el que la enfermera se identifica con el servicio en el que labora, incluye agrado hacia el usuario y equipo de trabajo, organización, funcionamiento y estructura del servicio, tipo de supervisión y habilidades y destrezas de la propia enfermera.

Turno de trabajo. Trabajo que se desempeña las 24 horas y tiene que ser cubierto por la enfermera en horario matutino, vespertino o nocturno.

Experiencia profesional. Número de años laborados como enfermera.

Doble turno. Número de veces al mes que la enfermera trabaja jornada doble.

Preparación profesional. Nivel educativo alcanzado en la preparación como enfermera.

Horas laboradas a la semana en una institución. Tiempo en horas durante el cual el trabajador aplica su fuerza de trabajo en el proceso productivo. En este concepto se incluye el tiempo que la enfermera labora en una institución.

Horas laboradas a la semana en otra institución. Tiempo en horas durante el cual el trabajador aplica su fuerza de trabajo en el proceso productivo en dos instituciones.

Ingreso económico. Pago en efectivo que recibe la enfermera por su trabajo.

Satisfactores que se obtienen con el salario. Percepción que tiene la enfermera sobre los aspectos que puede cubrir satisfactoriamente con su ingreso económico.

Cambio no programado de servicio. Determinación, cambio y ajuste del número y combinación de los miembros de una plantilla de enfermeras, basado en las necesidades de los usuarios.

Aceptación al cambio no programado de servicio. Grado en que la enfermera accede al cambio no programado de servicio.

Carga de trabajo. Elementos del proceso laboral que interactúan dinámicamente entre sí y con el cuerpo del trabajador, produciendo cambios en los procesos biopsíquicos que se manifiestan como desgaste.<sup>1</sup> En este caso se medirá la percepción que el personal de enfermería tiene respecto a su carga de trabajo.

Períodos de descanso. Número de recesos de los que la enfermera hace uso para descansar durante su jornada laboral.

Síndrome de Burnout. Problemática padecida por algunos trabajadores del ámbito de los servicios sociales, cuyo trabajo consiste directamente en la atención social, educativa o de la salud en términos de relación de ayuda, consejo o enseñanza.

Desgaste emocional. Sentimientos del sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo, que se expresa en una vaga sensación de "no poder dar más de sí mismo a los beneficiarios de su profesión".

Despersonalización. Actitud fría e impersonal hacia las personas que tiene que atender.

Logro personal o incompetencia. Sentimiento complejo de competencia y eficacia en la realización del trabajo, o de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge de una constante comprobación de que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas debidamente.

---

<sup>1</sup> Asa Cristina Laurell, Para la investigación sobre la salud de los trabajadores, p.21.