

UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**“PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, FACTORES AMBIENTALES Y CAUSAS DE TENSIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA LOS ANDES DE PUERTO MONTT.”**

Tesis presentada como parte de los  
requisitos para optar al grado de  
Licenciado en Enfermería.

DANIELA PALMIRA VELÁSQUEZ BUSTAMANTE  
VALDIVIA- CHILE  
2004

Profesor patrocinante:

Nombre : Srta. Margarita Schencke Campos  
Profesión : Enfermera – Docente  
Grado : Magíster en Enfermería Médico – Quirúrgica

Instituto : Instituto de Enfermería  
Facultad : Facultad de Enfermería  
Firma :

Profesor informante:

1) -Nombre : Sra. María Cristina Torres Andrade  
-Profesión : Enfermera – Matrona  
-Grado : Magíster en Desarrollo Rural

-Instituto : Instituto de Salud Pública  
-Facultad : Facultad de Medicina  
-Firma :

Profesor informante:

2) -Nombre : Sra. Cecilia Rosas González  
-Profesión : Enfermera – Docente  
-Grado : Magíster en Educación  
Mención en Tecnología Educativa

-Instituto : Instituto de Enfermería  
-Facultad : Facultad de Medicina  
-Firma :

Fecha de Examen de Grado:

*La presente tesis, esta dedicada a todos quienes depositaron su confianza en mi, a quienes creyeron y me acompañaron en mi proyecto de vida, los cuales me apoyaron al momento de tomar la decisión de que carrera estudiar y por ende en que me desempeñaría en el futuro.*

*Este camino fue muy largo, durante el cual mis seres queridos estuvieron siempre presente; algunos años fueron más difíciles de superar que otros, pase por triunfos y por derrotas, pero al mirar hacia atrás el paisaje es más bello y menos hostil que durante el trayecto del mismo, durante el cual adquirí madurez, conocimientos, cariño por la profesión, buenas amistades y sobre todo cariño y admiración por mis seres queridos, especialmente por mis padres; quienes se esforzaron por mucho tiempo por el logro de mis metas y que espero que en este momento casi al final del camino se sientas orgullosos de mi, pero especialmente por ellos por darme la oportunidad de estudiar, por creer en mi, por ver que todo su esfuerzo de años esta dando frutos.*

*Por lo tanto esta tesis esta dedicada especialmente a ellos; pero en este crecer existen más personas involucradas, entre las que se cuentan mis hermanos, especialmente mi hermana mayor que siempre me ayudo y coopero en mi formación, a mis hermanos menores que me dieron ánimo y fuerza para seguir adelante, a mis sobrinos que me brindaron su alegría e inocencia, también agradezco a mi cuñado, amigas y amigos; todas estas personas hicieron mi paso por la universidad más alegre y llevadera. Para todos ellos es este último y más grande esfuerzo.*

*También quiero agradecer a las profesoras que me ayudaron en la realización de esta tesis; así como a todos los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt, que participaron y cooperaron en la realización de la misma, gracias por su disposición y tiempo.*

*Con cariño a todos los que han estado a mi lado, se lo agradece de corazón la hija, hermana, tía, cuñada, amiga, alumna y futura enfermera.*

***MUCHAS GRACIAS.***

***DANIELA VELÁSQUEZ BUSTAMANTE***

## ÍNDICE.

RESUMEN	4
SUMMARY	6
1.-INTRODUCCIÓN	8
2.-MARCO TEÓRICO	10
3.-OBJETIVOS	21
4.-MATERIAL Y MÉTODO	22
5.-DEFINICIÓN OPERACIONAL Y NOMINAL	25
6.-RESULTADOS	27
7.-DISCUSIÓN	48
8.-CONCLUSIONES	54
9.-PROYECCIONES PARA EL TRABAJO DE ENFERMERÍA Y LA SALUD DE LA POBLACIÓN	58
10.-BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXO 1	63
ANEXO 2	64
ANEXO 3	67
ANEXO 4	68
ANEXO 5	69
ANEXO 6	70
ANEXO 7	72
ANEXO 8	73

## **RESUMEN.**

El problema que se aborda en la presente investigación es la “Presencia del Síndrome de Burnout, factores y causas de tensión laboral en los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt”.

La importancia de este problema tiene relación, con la alta incidencia de profesionales del área de la salud con agotamiento profesional, donde esta incluida la enfermería; lo que se manifiesta en el aumento de licencias médicas por estrés. Por este motivo y sumado que la gran mayoría de los estudios publicados sobre el tema, tratan de investigaciones realizadas en el área pública, es interesante conocer este fenómeno a nivel privado, por lo que se decide investigar este problema en la institución antes mencionada.

El objetivo general planteado en esta investigación, tiene relación con el determinar la presencia del Síndrome de Burnout a profesionales de enfermería desde la perspectiva personal, laboral e institucional.

Para realizar este estudio se planteo utilizar una población de 14 profesionales de enfermería, que se encontraban trabajando entre los meses de octubre a diciembre del año 2004, previo a la aplicación de los cuestionarios en la población a estudiar, se aplicaron los cuestionarios a utilizar en la investigación a 3 profesionales de enfermería de otra institución, con características similares a la escogida para el estudio con el fin de probar los instrumentos y corregir o aclarar algunos puntos antes de su aplicación definitiva. Durante la aplicación de los instrumentos a la población de estudio, no existieron grandes dificultades para recolectar los datos; el estudio fue realizado con el total de la muestra.

Para la recolección de los datos, se utilizaron tres instrumentos; el test de Maslach que pretende determinar la presencia del Síndrome de Burnout, el cual consta de 22 preguntas con seis alternativas, las preguntas estas divididas en tres dimensiones distintas. Este test es el que se utiliza a nivel mundial para determinar la presencia de este síndrome.

También se utilizó, un extracto del cuestionario de Tamayo para determinar los factores que pueden influir en la labor de enfermería; este consta de 14 preguntas de respuesta cerradas y por último se utilizo el cuestionario de Trevor Powell, el cual pretende identificar las causas de tensión laboral de los profesionales de enfermería; a través del nivel de estrés que provocan ciertas situaciones, son 36 situaciones divididas en seis ítems.

Para efecto de simplificar el análisis, la población se divide en dos grupos, los “normales” los cuales no presentan sintomatología compatibles con la presencia del Síndrome de Burnout y los “posibles casos”, los que obtuvieron puntajes que los clasifican como tal.

El 35,71% de la población presenta Síndrome de Burnout; es decir son “posibles casos”, en su mayoría son de sexo femenino, de baja edad, casados, con hijos, enfermeras(os) jefes con pocos años de antigüedad profesional, con altas horas de trabajo a la semana y con contrato indefinido.

En relación a los factores ambientales que pueden influir en el desempeño de los profesionales de enfermería; el 50,00% refiere el exceso de calor y el 42,85% el sufrir de ruidos excesivos, como las dos principales causas.

Respecto a las condiciones de trabajo, el 71,42% refiere que el sufrir interrupciones frecuentes de sus tareas; influye en su desempeño.

La principal causa de tensión laboral para los profesionales de enfermería es la relación entre el trabajo y la familia.

## **SUMMARY.**

The problem that it is planned in the present research is the “Presence of Burnout Syndrome, elements and causes of work tension on Infirmity Professionals of Los Andes Clinic of Puerto Montt”.

The importance of this problem has relation with the high incidence of Professionals of Health Area with Professional exhaustion, where the Infirmity is included; that is noticed in the increase of medicals permissions due to stress. For this reason, and because the majority of the published studies about this topic, treat about the realized investigations in the public area, it is interesting to know this phenomenon to a private level, that is the reason why it was decided to research this problem in the establishment before mentioned.

The planned general goal in this research, it has relation with the determination of the Presence of Burnout Syndrome on Infirmity Professionals through the institutional, work and personal view.

To make this study it was planned to use a population of 14 Infirmity Professionals; they were found working since October to December of 2004, previous to the application of questionnaire in the population to study, it was used the questionnaire to utilize in the research on 3 Infirmity Professionals of another establishment, with similars characteristics to the other one, with the purpose to prove the implements and correct or to make clear some points before its definitive application. During the application of the implements to the studied population, it did not exist difficulty to gather the information; the study was made with the whole sample.

To gather the information, it was used 3 instruments; The Maslach Test that determine the presence of Burnout Syndrome, which has 22 questions with six alternatives, the questions are divided in three different dimensions. This test is used all over the world to determine the presence of this Syndrome.

It was also used an extract of the Tamayo Questionary to determine the elements that can interfere in the Infirmity work; this is composed of 14 questions of closed answers, and finally, it was used the Trevor Powell Questionary, which is used to know the work tension causes of the Infirmity Professionals; through the stress level that cause certain situations, these are 36 divided situations in six items.

To abridger the analysis, the population is divided in two groups, the “normals” which did not show compatible symptoms that prove the presence of Burnout Sindrome, but, the “possibles cases” did.

35,71% of the population presents the Burnout Sindrome; in other words, they are “possibles cases”; the majority are female, young, married, with children, nurses (women and men), chief with few years of professional oldness, with high hours of work during the week and with indefinite contract.

With regard to the environment elements that can interfere in the redeeming of the Infirmary Professionals; 50,00% say the excessive heat, and 42,85% say the excessive noise, like the two principal causes.

With regard to the work conditions, 71,42% say that the frequent interruptions of their work interfere in their redeeming.

The principal cause of work tension, to the Infirmary Professionals is the relation between job and family.



## 1.- INTRODUCCIÓN.

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como del quehacer profesional. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo de pacientes complejos y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout, "quemarse por el trabajo", viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como la preocupación que las organizaciones han manifestado, sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización .

El informe sobre la salud en el mundo elaborado por la OMS. en el año 2000 está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y como proceder a su mejora (OMS, 2000). En él se señala que "los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento del sistema, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio". El informe recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones de salud, pues si éstos no se cuidan, ni se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente.

El síndrome de Burnout es un término reciente, no muy difundido aun, pero que cada vez toma más relevancia por la alta incidencia y las consecuencias que conlleva.

La enfermería es una profesión que proporciona cuidados a los usuarios; por lo tanto es de suma importancia que estos profesionales se encuentren en un estado de salud lo más óptimos posible para poder cumplir con sus funciones.

Durante la experiencia en los diferentes campos clínicos como estudiante de enfermería, la autora pudo comprobar la demanda asistencial, la escasez de personal, la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo, situaciones de urgencia que conllevan a un gran desgaste físico y emocional por parte del personal de salud. Frente a estos hechos nace la inquietud por conocer que repercusiones tienen en ellos estas situaciones que a diario se ven expuestos y que forman parte de su vida.

Por lo tanto el siguiente estudio lo que aborda es la presencia de este síndrome en los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt; además de identificar los factores ambientales y las causas de tensión laboral, que pueden ser elementos fundamentales en el desarrollo de la enfermedad.

El trabajo en el área privada se asume como un campo laboral donde la demanda asistencial es menor, pacientes menos complejos y que no existe falta de recursos tanto materiales como humanos; pero por otro lado el perfil del usuario es muy distinto al del área pública, este tiene un nivel educacional más alto, por lo tanto en su gran mayoría se encuentran más informados de su situación, derechos y deberes, por este motivo exigen una rápida, eficaz y eficiente atención por parte del personal de salud, el cual siente la presión de brindarle el mejor servicio. El personal siente que su trabajo está constantemente en riesgo, no solo por las evaluaciones de sus superiores sino también por el temor de algún reclamo sobre su desempeño laboral por parte de los usuarios, los cuales tienen mayor acceso a instancias superiores.

Puerto Montt es una ciudad que ha crecido mucho en los últimos años, tanto en su urbanización como en el aspecto económico, por ende la demanda asistencial también, siendo a nivel salud el área privada la que más crecimiento ha demostrado; por lo que es importante conocer si este desarrollo ha influido en alguna forma en la salud ocupacional, específicamente en los profesionales de enfermería.

## 2.- MARCO TEORICO

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; es decir como "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". Selye en 1956 utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

En 1989 los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

Al margen de considerar el resultado de muchas investigaciones, en el sentido de dar por válida la creencia de que existen ciertas características personales que predisponen a determinados seres humanos a sufrir estrés; se puede decir que las demandas del trabajo que resultan ser causantes del estrés en las personas, son las siguientes: sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo impuesto, ambigüedad de rol, conflicto de rol, carencias de formación, futuro inseguro en el empleo, malas relaciones personales, falta de participación, contexto físico peligroso, grandes responsabilidades y realización de tareas peligrosas. (Miguel Ángel Gómez Mompeán)

Para Labrador (1996) el estrés es “una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación”.

Hans Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo como respuesta al estrés: **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

**Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

**Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicósomáticas.

Hay algunas profesiones que son fuente de estrés. La enfermería es, sin duda, una profesión generadora de gran estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional.

Según un artículo publicado en internet en [www.geosalud.com](http://www.geosalud.com), sobre prevención del estrés laboral, las fuentes de estrés, se clasifican en: **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc. **Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad:** este tipo de sucesos puede provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo. **Sucesos de tensión crónica mantenida:** son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

En este mismo artículo se describen tres tipos de estresores laborales: **estresores del ambiente físico** tales como la iluminación, el ruido, ambientes contaminados, la temperatura, el peso, etc. **Estresores de la tarea** dentro de este grupo se encuentran: la carga mental de trabajo y el control sobre las tareas. **Estresores de la organización**, los más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: conflicto y ambigüedad del rol, la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, promoción y desarrollo profesional ( aspiraciones profesionales). También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades <sup>1</sup>de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

El estilo de vida de este siglo ha gestado nuevas enfermedades relacionadas con el estrés laboral y la desocupación, una de ellas adquirió la denominación de Burnout(quemado) o síndrome de Tomas(1).

---

<sup>1</sup> Este síndrome lleva su nombre por el personaje de la novela "La insoportable levedad del ser", del director checo Kundera, donde el protagonista "Tomas", era un individuo que había perdido su autoestima, su actitud evidenciaba desánimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejoría.

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del desgaste profesional o del trabajador quemado, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente. Expertos en materia laboral y sanitaria han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional.( [www.ergonomía.cl](http://www.ergonomía.cl))

No existe una definición unánimemente aceptada sobre el síndrome de burnout, pero si un consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen consecuencias nocivas para la persona y para la organización. ([www.carloshaya.net](http://www.carloshaya.net)).

En su delimitación conceptual, pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales. ([www.carloshaya.net](http://www.carloshaya.net)).

Para Maslach y Jackson (1981), burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas.

El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es “burnout”, que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue definido por primera vez por el psicoanalista alemán residente en Norteamérica Herbert J. Freudenberger en 1974 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", refiriéndose a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

En 1974 Von Ginsburg, también se refiere a él como “un agotamiento psicofísico de los trabajadores en organizaciones de ayuda”.

El término burnout o agotamiento profesional, ha pasado una época de gran interés a partir de los trabajos de C. Maslach desde 1976, quien dio a conocer esta palabra burnout de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose”.

Las doctoras C. Maslach y S. Jackson en sus trabajos sobre el “Síndrome de burnout” desde 1976 consideran a este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto, en el cual dimensionan tres grandes aspectos:

El cansancio o agotamiento emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento. Es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de si mismo en el ámbito afectivo. Es por lo tanto un agotamiento de los recursos emocionales propios; es decir emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Perlman y Hartman en 1982 aumentaron el interés por este campo debido a tres factores que señalan como fundamental: el aumento de la importancia de los servicios humanos, individuales y colectivos, el incremento de la valoración y exigencia de los usuarios y el mayor interés por el estudio sobre el estrés y ambiente.

También Pine, Aronson y Kaffry se refieren al síndrome de burnout como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso hacia los demás, durante un período de tiempo prolongado.

La gran competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo peligroso que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos del nuevo milenio.

El ser humano, es un ser complejo que puede adaptarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional y comienza a generar situaciones autodestructivas. Quienes trabajan en profesiones que se encuentran en íntima relación con el sufrimiento humano; tales como psicoterapeutas, médicos, enfermeros, personal de rescate, etc., son igualmente vulnerables al desgaste por empatía y al Burnout, dado que la empatía es un recurso importante en el trabajo con personas con problemas de salud.(www.monografias.com).

La vocación por el trabajo puede ser un arma de doble filo, brinda satisfacción si se crece profesionalmente, pero también puede ocasionar desilusión y apatía si la propia tarea es percibida como intrascendente. En este último caso, el estrés crónico puede producir algunos síntomas como resistencia a concurrir al trabajo, culpa y pérdida de la autoestima, miradas frecuentes al reloj, pérdida del interés e indiferencia, insomnio, dolores de cabeza, problemas conyugales y familiares, entre otros. Cuando varias de estas señales se combinan, hay que replantearse la forma de trabajar, incluida la extensión de la jornada y la relación con pares y superiores.( [www.monografias.com](http://www.monografias.com)).

Al personal que ejerce funciones jerárquicas, lo estresa tener que lidiar con responsabilidades que exceden lo que ellos definen como el rol profesional. Esto se acentúa en los jefes de oficina, si bien consideran que la jefatura implica un reconocimiento y ascenso en su carrera, dándoles la posibilidad de ser creativos e introducir cambios, también reciben el carga de los factores humanos del rol, como algo que se aparta de la verdadera función, que sería la atención del trabajo. Esto genera un verdadero estado de agobio y desprotección en el personal, donde el oponerse a la estructura del sistema crea la impresión de luchar contra imposibles, en el que cada intento frustrante va debilitando al individuo hasta que este resigna su capacidad de perseverar.( [www.monografias.com](http://www.monografias.com)).

Muchos expertos dicen que es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar, para transformarse en un causal de desilusión y que es la sociedad quien debe deshacer el camino mal transitado. Lo más positivo para estos estados es gestionar técnicas de recursos humanos y materiales para humanizar la relación laboral y gratificar al individuo en el sentido amplio del término con lo cual se actuaría previniendo el primer eslabón que encadena a estas dolencias y mejorando la calidad de vida.( [www.monografias.com](http://www.monografias.com)).

El síndrome burnout o síndrome de "estar quemado", recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la tensión al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. existen una serie de factores que pueden ser desencadenantes en que aparezca este síndrome, ya que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.

La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería

Según Gil-Monte y Peiró(1997) los factores desencadenantes del burnout pueden diferenciarse en cuatro ámbitos: En el **nivel individual**: la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

En el plano de las **relaciones interpersonales**: las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de agotamiento por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de agotarse por el trabajo.

Desde un **nivel organizacional**: los profesionales de la salud trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. Estas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

Por último, en el **entorno social**: se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones, la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.)

Los síntomas asociados al Burnout se definen en cuatro grados de “quemadura”según Maslach: **Leve**: Presenta síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, etc. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficiencia.

**Moderado**: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que se recurra a la automedicación.



**Grave:** En este estadio disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el abuso de alcohol y/o de los psicofármacos.

**Extremo:** Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. En este estadio existe un riesgo cierto de suicidio.

En este sentido para Edelwich y Brodsky el síndrome de desgaste profesional sería "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo". Estos mismos autores se atreven a proponer cuatro fases por las que supuestamente pasaría una persona en un proceso de desgaste profesional:

**Entusiasmo:** Caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; el trabajador tiene expectativas irreales de lo que puede ocurrir. **Estancamiento:** Sucede cuando no se presentan las expectativas elaboradas originalmente; es decir supone una paralización tras la constatación de la realidad de las expectativas y una pérdida del idealismo y entusiasmo inicial. **Frustración:** En la que se evidencian problemas emocionales, físicos, conductuales, constituye el inicio en sí del síndrome y se caracteriza por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y el descenso de la motivación, iniciándose los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional. **Apatía:** Estado de distanciamiento emocional que experimenta la persona como mecanismo de defensa ante la frustración; es el núcleo central de la instauración del síndrome, se caracteriza por indiferencia y falta de interés en la que se establece un sentimiento de vacío total que puede manifestarse en forma de distanciamiento emocional y de desprecio. Es decir, se consolidan los sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional; y se establece como estrategia negativa de afrontamiento la despersonalización.

Para Peiró el síndrome de Burnout se manifiesta en los siguientes aspectos: **Psicosomáticos:** fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc. **Conductuales:** absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con lo demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. **Emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos. **En ambiente laboral:** detrimento de la capacidad de trabajo detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

No existe ningún tratamiento específico para el síndrome de "Burnout", ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control del estrés, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve periodo de baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos. La solución más eficaz para prevenir este síndrome pasaría por el establecimiento de cursos de formación destinados a aumentar la competencia psicosocial, los recursos emocionales del profesional y el fortalecimiento de la salud psicológica de los empleados.( [www.ergonomia.cl](http://www.ergonomia.cl)).

Los factores personales, familiares, y organizacionales se ven implicados en el surgimiento de este síndrome. Su prevención es compleja, pero cualquier tipo de técnica adecuada en el tratamiento del estrés es una técnica adecuada de intervención. La prevención va encaminada fundamentalmente hacia el componente humano (intervención personal) y hacia al contexto de trabajo y la profesión (intervención social). En cuanto a la intervención personal, se usan técnicas de afrontamiento del estrés, ensayo conductual y entrenamiento en relación y autocontrol. En relación a la intervención social, ésta se encamina a la orientación de los nuevos profesionales, a la realización de cursos de formación continuada, a la mejora de los recursos instrumentales y al aumento de la competencia psicosocial del profesional. Siendo a su vez muy importantes las relaciones interpersonales y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores, donde se deben de fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores. En la esfera institucional se debería fomentar el soporte al profesional afectado, constituyendo grupos de expertos capaces de ofrecer la ayuda necesaria.

La prevención se debe de encaminar hacia tres aspectos: **Prevención Primaria:** la forma más efectiva de combatir el estrés consiste en eliminar su causa. Para ello puede que sea necesario rediseñar los puestos de trabajo (las consultas, en cuanto al programa de trabajo y a las condiciones ambientales en las que se realiza), mejorar los sistemas de comunicación e interrelación del equipo de trabajo, aumentando la información, modificando las políticas de personal, y delegando funciones creando de esta forma un clima de trabajo adecuado y de apoyo.

**Prevención Secundaria:** las iniciativas se centran en la formación y en la educación continua en la adquisición de destrezas para reconocer los síntomas del estrés. Se pueden realizar técnicas de relajación, cursos de aprendizaje en administración del tiempo y en calidad de vida, y reforzamiento de la seguridad en uno mismo. Se deben de realizar revisiones médicas periódicas, dieta sana, ejercicio físico adecuado, es decir, programas de promoción de la salud.

**Prevención Terciaria:** consiste en la detección precoz de los problemas relacionados con la salud mental y el tratamiento adecuado por especialistas.

Dentro del ámbito de la prevención no existe una fórmula o tratamiento único, lo que si hay son consejos para prevenir la aparición de este síndrome como por ejemplo los que plantea Ricardo Vera.( Ver Anexo 2).

Según Pedro Gil-Monte los administradores de recursos humanos en el ámbito de la sanidad deben ser conscientes de que la primera medida para evitar el síndrome de quemarse por el trabajo es informar al personal para conocer sus manifestaciones. Pero, además de considerar programas que impliquen la adquisición de conocimientos, los intentos de intervención deben incorporar otras acciones. Las estrategias para la intervención deben contemplar tres niveles: (a) considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia (nivel individual), (b) potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales (nivel grupal) y, (c) eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (nivel organizacional).

En el **nivel individual**, el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Por el contrario, el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita su aparición. Dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

En el **nivel grupal e interpersonal** las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores; además de fortalecer los vínculos sociales entre los compañeros. Este debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación sobre su desarrollo del rol.

Por último, **en el nivel organizacional**, la dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización. Como parte de estos programas se recomienda desarrollar programas de socialización anticipatorio, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales. También se deben desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol.

Junto a los procesos de retroinformación grupal e interpersonal por parte de los compañeros, se debe dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. Además, es conveniente implantar programas de desarrollo organizacional. El objetivo de estos programas se centra en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces, formación de grupos. Otras estrategias que se pueden llevar a cabo desde el nivel organizacional son reestructurar y rediseñar el lugar de trabajo haciendo participar al personal de la unidad, establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional.

Fernando Flores (1997) en su libro "Inventando la Empresa del Siglo XXI", habla del cumplir las reglas y actuar de acuerdo a ellas. "Es importante distinguir entre cumplir las reglas y actuar de acuerdo a estas. Cumplir la regla implica tener capacidad para responder a preguntas acerca de por qué hacemos algo, como por ejemplo, cumplir las reglas del tránsito. Pero hay otros casos en los que raramente estamos conscientes de que estamos cumpliendo una regla, porque la recomendación de actuar de acuerdo a la regla es algo universalmente aceptado, por ejemplo, "no matarás". Solamente en raras ocasiones se da una formulación explícita a estas reglas; sin embargo, actuamos de acuerdo a ellas; en otras palabras, tendríamos que dar excusas si no lo hacemos así".

En enfermería pasa lo mismo existe una serie de reglas dentro de las organizaciones donde presta servicio, siendo algunas de ellas incompatibles a nuestros valores o forma de pensar; o bien el cumplirlas demandan una gran carga emocional, física y psicológica. Por otro lado está la presión por parte de la organización al cumplimiento de estas, así como el temor de los funcionarios a sanciones en caso de no cumplirlas.

En este mismo libro el autor habla también de la ceguera como un peligro permanente. "Aquí se establecen y se lleva adelante programas y proyectos, sin preocuparse mayormente de las consecuencias e implicaciones. Este fenómeno también asume enormes proporciones dentro de las unidades productivas, particularmente en las actividades de apoyo".

Los profesionales de la salud también se ven expuestos a esta ceguera, por ejemplo se pretende incorporar nueva tecnología, más y mejor infraestructura, pero la organización no siempre capacita a su personal ni tampoco aumenta el número de funcionarios para cubrir la nueva demanda, por lo cual el personal existente debe ser capaz de cumplir con las nuevas metas e innovaciones bajo la constante mirada de la organización.

Además se refiere a la competencia comunicativa como: “ Una habilidad para relacionarse con éxito con el mundo, las buenas cualidades administrativas y la responsabilidad y el cuidado por los otros. La competencia comunicativa es la capacidad de expresar las propias intenciones y de responsabilizarse de la red de compromisos que las expresiones y sus interpretaciones generan”.

La comunicación resulta muy importante en el desarrollo de las actividades de prevención de riesgos laborales, por lo tanto es un aspecto de enorme interés, si el problema que afecta a la prevención de estos no es tratada y transmitida en forma adecuada, las políticas o actividades desarrolladas en tal sentido se encontrarán destinadas al fracaso.( Ejemplo Anexo N° 1)

### 3.- OBJETIVOS

#### 1. Objetivo general:

Determinar la presencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt, desde las perspectiva personal, laboral e institucional.

#### Objetivos específicos:

1.1 Identificar las características personales de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

1.2 Establecer el nivel de despersonalización de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

1.3 Precisar el nivel de falta de realización personal de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

1.4 Identificar el nivel de agotamiento emocional de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

1.5 Determinar la presencia de factores estresores, de acuerdo a las características laborales de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

1.6 Identificar las causales de tensión laboral institucionales, de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.

#### **4.- MATERIAL Y MÉTODO.**

##### **Tipo de estudio:**

El estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, ya que los datos fueron obtenidos en un momento determinado; es decir se realizó un corte en el tiempo y esta dirigido a determinar la percepción o pensamiento de los encuestados.

##### **Población en estudio:**

La población a estudiar estará constituida por el universo (14) de los profesionales de enfermería, que se encuentren trabajando más de un mes en los diferentes servicios o unidades de pacientes hospitalizados y ambulatorios de la Clínica los Andes de Puerto Montt, durante el mes de octubre del año 2004.

##### Criterios de exclusión:

- Personas que se encuentren con vacaciones o licencias médicas.
- Personas que no deseen contestar la encuesta.

##### **Método:**

Se utilizo la escala de Maslach Burnout Inventory (1986), desarrollada por Maslach y Jackson(1981); este instrumento es el más utilizado en el mundo, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9 ,es un cuestionario autoadministrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones de respuestas cerradas, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes; esta constituido por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

La primera dimensión, cansancio o agotamiento emocional, consta de nueve ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20); valora la vivencia de estar exhausto a nivel emocional por las demandas del trabajo. La segunda dimensión, despersonalización, esta compuesta de cinco ítems (5,10,11,15,22); mide el grado en el que pueden reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento relacional. La escala de despersonalización solo puede utilizarse para valorar la relación con el cliente, paciente o usuario del servicio y no es válida para evaluar las actitudes hacia los compañeros o colaboradores del trabajo y la tercera dimensión, se compone de ocho ítems (4,7,9,12,17,18,19,21); evalúa los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo.

Esta escala consta de seis grados de intensidad: 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. Altas puntuaciones en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera, permiten diagnosticar el trastorno.

Además se utilizarán para esta investigación, los cuestionarios de Tamayo el cual es utilizado para conocer los factores que pueden influir en el estrés laboral, de este se extrajeron solo dos ítems con un total de 14 afirmaciones de respuestas cerradas, el cuestionario consta en su estructura original de 4 ítems, se escogió solo 2 ítem del cuestionario como instrumento para la recolección de datos, considerando que tal instrumento presenta ventajas en su uso, ya que contiene los aspectos necesarios para la realización de la investigación.

Por otro lado se utilizará el cuestionario de Trevor Powell modificado por el investigador adecuando la terminología a nuestro lenguaje, se utilizarán la totalidad de las preguntas. Este pretende medir el grado de estrés que le producen a los profesionales de enfermería las situaciones laborales que se plantean; según el estrés que le provocan tienen una puntuación que va desde: 0 (ningún estrés), 1 (poco estrés) 2 (estrés moderado) y 3 (mucho estrés), consta de 36 afirmaciones, divididas en 6 ítems de respuestas cerradas.

### **Plan de tabulación:**

Luego de la recolección de la información, a través de los cuestionarios mencionados anteriormente, más una ficha de datos personales del profesional de enfermería; se procederá a ingresar los datos a el programa computacional Excel 98.

### **Variables de la investigación**

- Sexo
- Edad
- Estado civil
- Número de hijos
- Cargo



- Horas de trabajo a la semana
- Servicio o unidad en el cual se desempeña
- Antigüedad profesional
- Contrato de trabajo
- Licencia médica
- Factores tensionales
- Causas de tensión laboral
- Agotamiento profesional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

## 5.- DEFINICIÓN OPERACIONAL Y NOMINAL DE LAS VARIABLES.

	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN NOMINAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
1	Sexo	Corresponde a la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer	Masculino Femenino
2	Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad.	Edad baja: 25 a 40 años Edad alta: 41 y más años
3	Estado civil	Condición o estatus jurídico de la persona, desde el punto de vista de sus obligaciones y deberes cívicos de carácter individual y familiar.	Soltero Casado Separado Viudo
4	Número de hijos	Cantidad de hijos dentro o fuera del matrimonio, biológicos o adoptados.	0 a 1 2 a 3 4 y más
5	Cargo	Labor específica que desempeña el profesional de enfermería en su respectivo servicio o unidad, según contrato con la organización.	Enfermero(a) coordinadora Enfermero(a) jefe Enfermero(a) asistencial
6	Horas de trabajo a la semana	Horario de trabajo en que el profesional de enfermería desempeña su labor diariamente.	15 a 40 horas 41 y más horas
7	Servicio o unidad en la cual se desempeña	Lugar físico predeterminado donde el profesional de enfermería desarrolla su labor diariamente.	Médico – Quirúrgico Pediatría Urgencia Pabellón UPC( Unidad de Paciente Crítico)
8	Antigüedad profesional	Tiempo que la persona se encuentra ejerciendo la profesión de enfermería.	Baja: menos de 15 años Alta: 16 y más años
9	Contrato de trabajo	Condición del profesional de enfermería dentro de la organización, según acuerdo legal entre empleado y empleador.	Definido Indefinido
10	Licencia médica	Ausencia al lugar de trabajo por indicación médica	Sí No
11	Factores tensionales	Agentes del medio ambiente que pueden o no influir en el profesional de enfermería.	Ambientales Condiciones de trabajo

<b>12</b>	Causas de tensión laboral	Situaciones o eventos que los profesionales de enfermería identifican o consideran como estresantes o de tensión.	Cantidad de trabajo Función que desempeñan Responsabilidad Relaciones interpersonales Realización laboral Familia y trabajo
<b>13</b>	Cansancio emocional	Valora la vivencia de estar exhausto a nivel emocional por las demandas del trabajo.	Nivel bajo: menos de 19 puntos Nivel intermedio: 19 a 26 puntos Nivel alto: 27 o más puntos
<b>14</b>	Despersonalización	Mide el grado en que pueden reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento relacional.	Nivel bajo: menos de 6 puntos Nivel intermedio: 6 a 9 puntos Nivel alto: 10 o más puntos
<b>15</b>	Falta de realización personal	Evalúan los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo.	Nivel bajo: 0 a 33 puntos Nivel intermedio: 34 a 39 puntos Nivel alto: 40 y más puntos.

## 6.- RESULTADOS.

Tabla 1: Distribución de la población según la Presencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.2004.

PRESENCIA SÍNDROME DE BURNOUT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POSIBLES CASOS	5	35.71%
NORMALES	9	64.28 %
TOTAL	14	100 %

*Fuente: datos compilados de la investigación “Presencia del Síndrome de Burnout, factores y causas de tensión laboral en profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt”. Tesis presentada como requisito para optar al grado de licenciatura en enfermería.*

Del total de 14 encuestados, 5 de estos han obtenido puntajes que los clasifican como “posibles casos”, según el test de Maslach, lo que corresponde al 35,71% de la población total.

Tabla 2: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según sexo de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.2004.

EDAD	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
MASCULINO	1	11.11%	2	20%	3	21.42%
FEMENINO	8	88.88%	3	60%	11	78.57%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n° 1.*

De la totalidad de los encuestados, 11 de ellos pertenecen al sexo femenino, lo que corresponde al 78,57% y los 3 restantes al sexo masculino, lo que corresponde al 21,42%. Entre los “posibles casos” de Burnout, 3 de ellos corresponden al sexo femenino; es decir el 60% y 2 al sexo masculino que equivale al 40%; cabe destacar estas cifras ya que en relación al total de población femenina encuestada la cantidad de casos es bajo, lo contrario se aprecia al comparar la cantidad de posibles casos con la población masculina total. Por lo tanto se podría decir que los hombres se agotan más que las mujeres, ya sea por que muchas veces son ellos la única persona que tiene trabajo remunerado; por lo tanto es el proveedor del hogar y en el caso contrario el trabajo de la mujer es un aporte adicional al hogar.

Tabla 3: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según edad de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.2004.

EDAD	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
BAJA	8	88.88%	5	100%	13	92.85%
ALTA	1	11.11%	0	0%	1	7.14%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n° 1.*

En la tabla se puede apreciar que el 100% de los “posibles casos”, se encuentran en el intervalo de edad baja; es decir entre quienes tienen 25 y 40 años. Podría decirse que a mayor edad, disminuyen las posibilidades de presentar el síndrome de Burnout; o bien por otro lado que estos se encuentran más adaptados a las situaciones de tensión laboral. Por el contrario, también se podría decir que los profesionales jóvenes tienen mayor cantidad de agentes que le producen tensión, o que la forma de afrontarlos no es la adecuada por falta de experiencia.

En esta investigación es importante considerar, que hay una sola persona que pertenece al intervalo de edad alta; por lo tanto los grupos a comparar no son numéricamente similares, lo que lleva a que los resultados de esta variable se inclinen obligatoriamente hacia un intervalo de edad específico.

Tabla 4: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según estado civil de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt.2004

ESTADO CIVIL	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
CASADO	6	66,66%	5	100%	11	78,57%
SEPARADO	0	0%	0	0%	0	0%
SOLTERO	3	33,33%	0	0%	3	21,42%
VIUDO	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n ° 1.*

En esta tabla se puede apreciar que el 100% de los “posibles casos” de síndrome de Burnout, corresponden a profesionales casados; siendo también esta la tendencia en el total de la población encuestada.

Tabla 5: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según número de hijos de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

NÚMERO DE HIJOS	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
NO TIENE	1	11,11%	0	0%	1	7,14%
1 – 2	7	77,77%	2	40%	9	64,28%
3 – 4	1	11,11%	3	60%	4	28,57%
5 Y MÁS	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n ° 1.*

En la tabla se puede apreciar, que dentro de los “posibles casos” de Burnout, prevalece en el 60% de estos el rango correspondiente a 3 a 4 hijos. El 40% restante tienen entre 1 y 2 hijos.

En relación con el total de la población estudiada, el 92,85%; es decir 13 de los 14 encuestados tienen entre 1 y 4 hijos. Por lo tanto el grupo de profesionales que no posee hijos es considerablemente menor, por lo que esta variable no marca la diferencia entre los “posibles casos” y los considerados “normales” al momento del análisis.



Tabla 6: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según antigüedad profesional de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

ANTIGÜEDAD PROFESIONAL	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
MENOR ANTIGÜEDAD	7	77,77%	4	80%	11	78,57%
MAYOR ANTIGÜEDAD	2	22,22%	1	20%	3	21,42%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n ° 1.*

En la tabla se puede apreciar, que el mayor número de “posibles casos” de síndrome de Burnout, se encuentra entre los profesionales de menor antigüedad; es decir con menos de 15 años de servicio.

Tabla 7: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según servicio o unidad de desempeño de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

SERVICIO O UNIDAD DE DESEMPEÑO	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
MÉDICO-QUIRÚRGICO	5	55,55%	2	40%	7	50,00%
PEDIATRÍA	0	0%	1	20%	1	7,14%
UPC	2	22,22%	1	20%	3	21,42%
URGENCIA	0	0%	1	20%	1	7,14%
PABELLÓN	1	11,11%	0	0%	1	7,14%
COORDINACIÓN	1	11,11%	0	0%	1	7,14%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem n ° 1.*

En la tabla se puede apreciar, que dentro de los “posibles casos” de síndrome de Burnout, el 40% de estos, se cumple funciones en el servicio Médico-Quirúrgico. El 60% restante, que corresponde a 3 de los 5 “posibles casos”, cumple funciones en los servicios de Urgencia, Pediatría y UPC (Unidad de Paciente Crítico).

Es importante mencionar que el servicio Médico- Quirúrgico, es el que cubre la mayor demanda asistencial, dentro del grupo de los hospitalizados. Por otra parte los servicios anteriormente mencionados son de gran complejidad o bien existe sólo un profesional de enfermería que presta funciones tanto en el ámbito asistencial como administrativas.

Tabla 8: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según cargo de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

CARGO	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
ENFERMERA COORDINADORA	1	11,11%	0	0%	1	7,14%
ENFERMERA JEFE	0	0%	3	60%	3	21,42%
ENFERMERA ASISTENCIAL	8	88,88%	2	40%	10	71,42%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem n ° 1.*

A partir de la tabla recientemente expuesta, se puede desprender que la mayoría de los participantes de este estudio se desempeñan, en el cargo de enfermera(o) asistencial. Sin embargo, dentro de los “posibles casos” de Burnout el 60% de estos corresponden a profesionales de enfermería que desempeñan cargo de jefatura, este punto es importante destacarlo, ya que este porcentaje equivale a tres personas, que dentro del total de la población encuestada representan el 100% de los profesionales de enfermería, que desempeñan cargo de jefatura.

El 40% restante del grupo de “posibles casos” de síndrome de Burnout, corresponden a dos personas, las que se desempeñan como enfermeras(os) asistenciales. En este caso es necesario agregar, que los profesionales que desempeñan cargos de jefatura, también realizan labores asistenciales; por lo tanto el riesgo de padecer agotamiento profesional es mayor.

Tabla 9: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según horas de trabajo de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

HORAS DE TRABAJO A LA SEMANA	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
BAJA	0	0%	0	0%	0	0%
ALTA	9	100%	5	100%	14	100%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem n ° 1.*

En el 100% de los “posibles casos” de síndrome de Burnout, los profesionales de enfermería, poseen una carga horaria alta; es decir mayor a 30 horas de trabajo a la semana. Es importante destacar que dentro del total de la población encuestada, el 100% de esta tiene una carga horaria semanal alta; además se puede mencionar que todos realizan 45 y más horas semanales.

Tabla 10: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según contrato de trabajo de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt. 2004.

CONTRATO DE TRABAJO	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
RENOVABLE	1	11,11%	1	20%	2	14,28%
INDEFINADO	8	88,88%	4	80%	12	85,71%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n ° 1.*

En la tabla se puede apreciar, que dentro de los “posibles casos” de Burnout, el 80% de estos posee contrato indefinido, lo que corresponde a cuatro profesionales y solo una persona; es decir el 20% posee contrato renovable. Cabe mencionar que dentro de la población total encuestada el 85,71% posee contrato indefinido; es decir 12 personas y solo dos poseen contrato renovable, lo que corresponde al 14,28%. Por lo tanto al momento de analizar esta variable, se puede concluir que no marca la diferencia entre un profesional considerado “normal” y uno considerado como “posible caso” de síndrome de Burnout.

Tabla 11: Distribución de la Presencia del Síndrome de Burnout según licencias médicas de los profesionales de enfermería de la Clínica los Andes de puerto Montt. 2004.

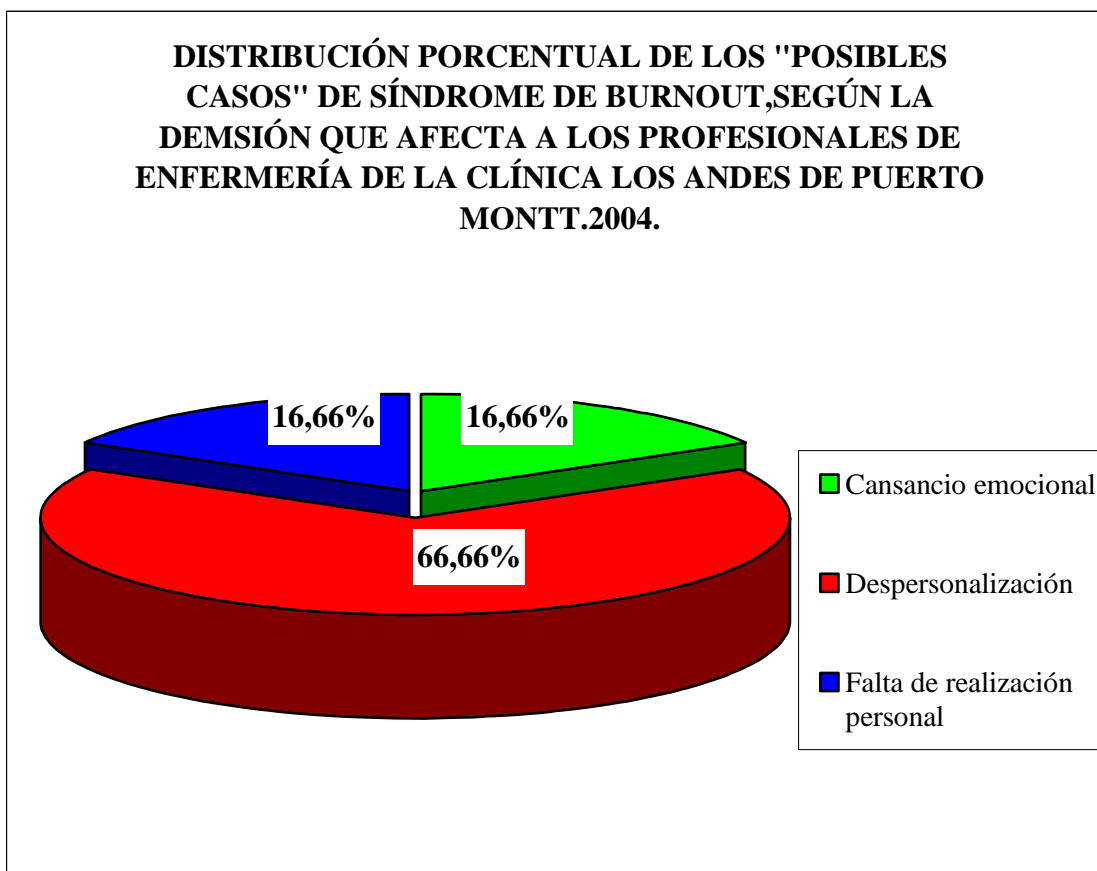
LICENCIA MÉDICA	NORMALES	%	POSIBLES CASOS	%	TOTAL	%
SÍ	6	66,66%	2	40%	8	57,14%
NO	3	33,33%	3	60%	6	42,85%
TOTAL	9	100%	5	100%	14	100%

*Fuente: ídem tabla n ° 1.*

En la tabla se puede apreciar, que dentro del grupo de profesionales de enfermería considerados como “posibles casos” de síndrome de Burnout, el 60% no ha presentado licencias médicas en el último año y el 40% restante si presentó licencias médicas, pero que el motivo no se relaciona con los posibles signos y síntomas del síndrome de Burnout.

En relación con el total de la población el 57,14%, ha presentado licencias médicas en el último año, de los que presentaron licencias médicas ninguno presentó más de una. Por lo tanto la presencia de licencias médicas por parte de los profesionales de enfermería encuestados no tiene una relación directa con los “posibles casos” de síndrome de Burnout.

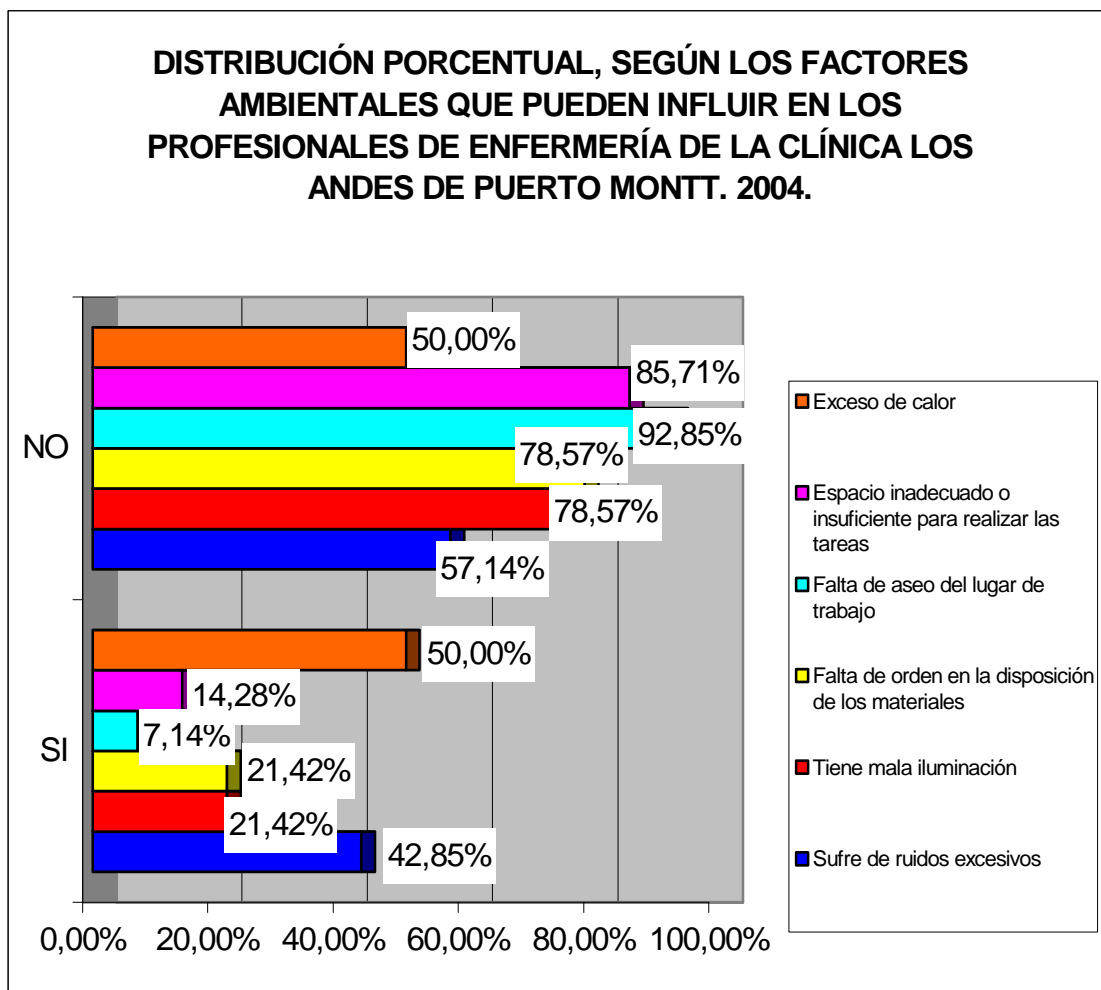
**GRÁFICO N° 1.**



*Fuente: ídem tabla n° 1.*

En el gráfico se puede apreciar, que dentro del grupo considerado como “posibles casos”, la dimensión que mayoritariamente afecta a los profesionales de enfermería es la que tiene relación con la despersonalización.

**GRÁFICO N° 2.**

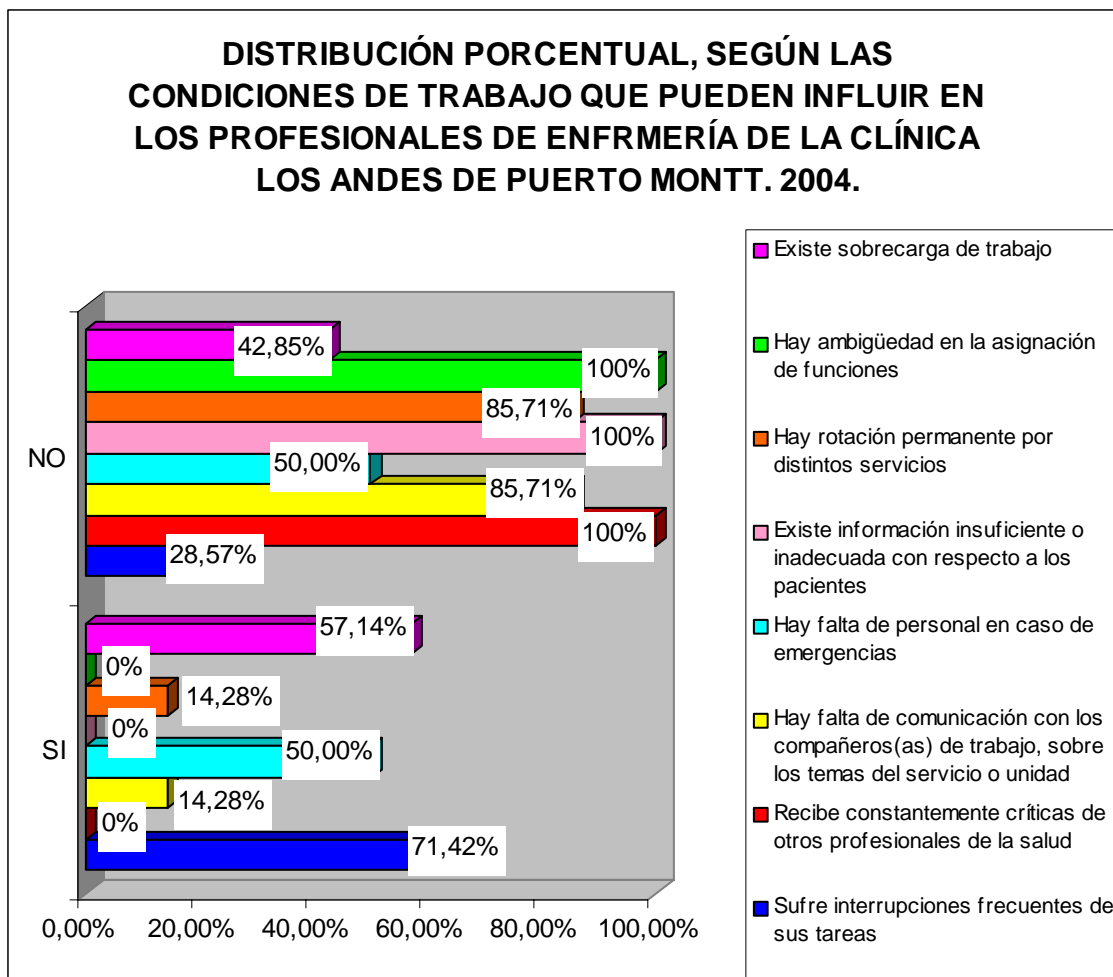


*Fuente: ídem tabla n° 1.*

En el gráfico anterior se puede apreciar, que la mayoría de los profesionales de enfermería encuestados, refiere que el exceso de calor y el sufrir ruidos excesivos son los factores ambientales que mayormente dificultan su trabajo.



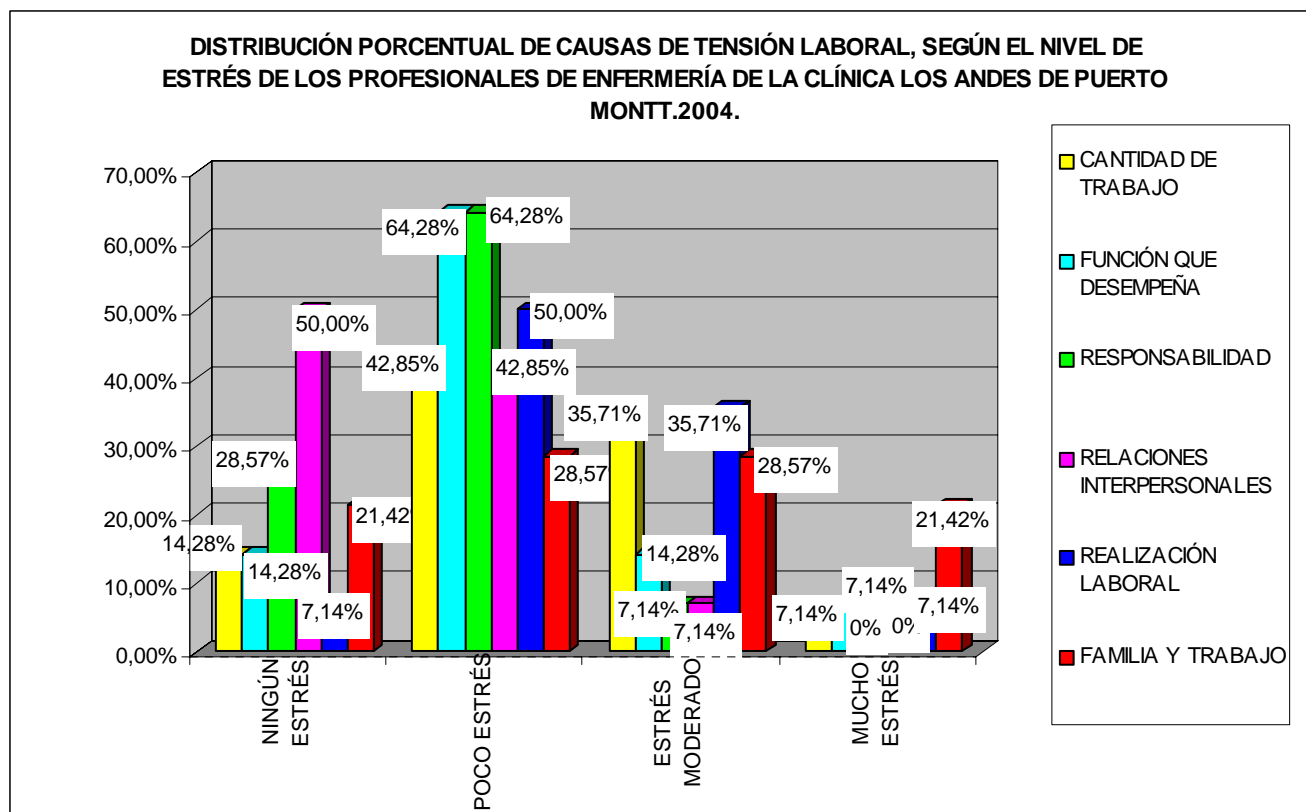
**GRÁFICO N° 3.**



*Fuente: ídem tabla n°1.*

En el gráfico se puede apreciar, que las condiciones de trabajo que según los profesionales de enfermería encuestados influyen en su desempeño, es mayoritariamente el sufrir interrupciones frecuentes de sus tareas, lo que corresponde al 71,42% seguido por la sobrecarga de trabajo y la falta de personal en caso de emergencias, lo que corresponden a un 57,14% y 50,00% respectivamente.

**GRÁFICO N° 4.**



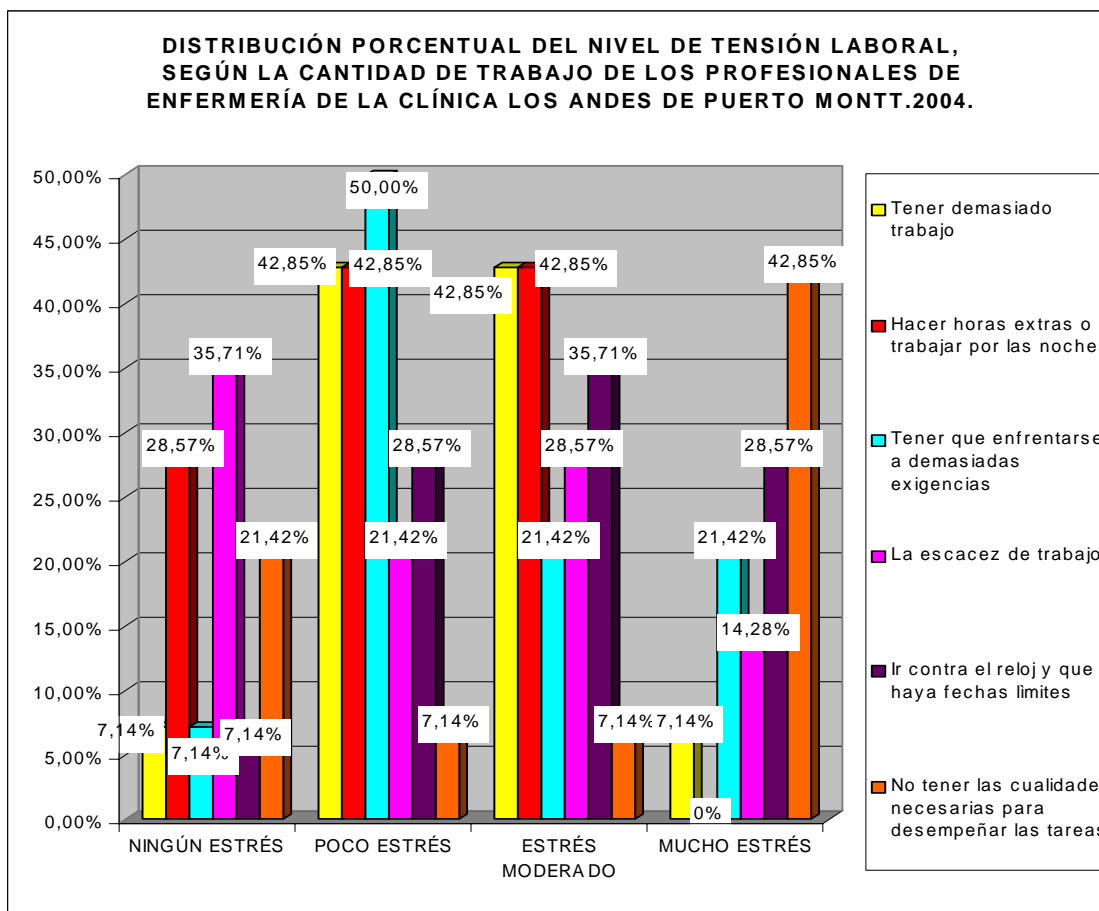
*Fuente: ídem tabla n° 1.-*

En el gráfico se puede apreciar, que las principales fuentes de tensión laboral para los profesionales de enfermería, son los que tienen relación con la familia y el trabajo; es decir esta situación es la que mayor estrés le produce.

Existen algunos aspectos que le producen estrés moderado, dentro de este nivel los que más destacan son la cantidad de trabajo y la realización laboral.

Los aspectos que tienen relación, con la función que desempeñan y la responsabilidad, son considerados por los encuestados de poco estrés. Respecto a las relaciones interpersonales, el 50% de los encuestados lo clasifican como un aspecto de ningún estrés.

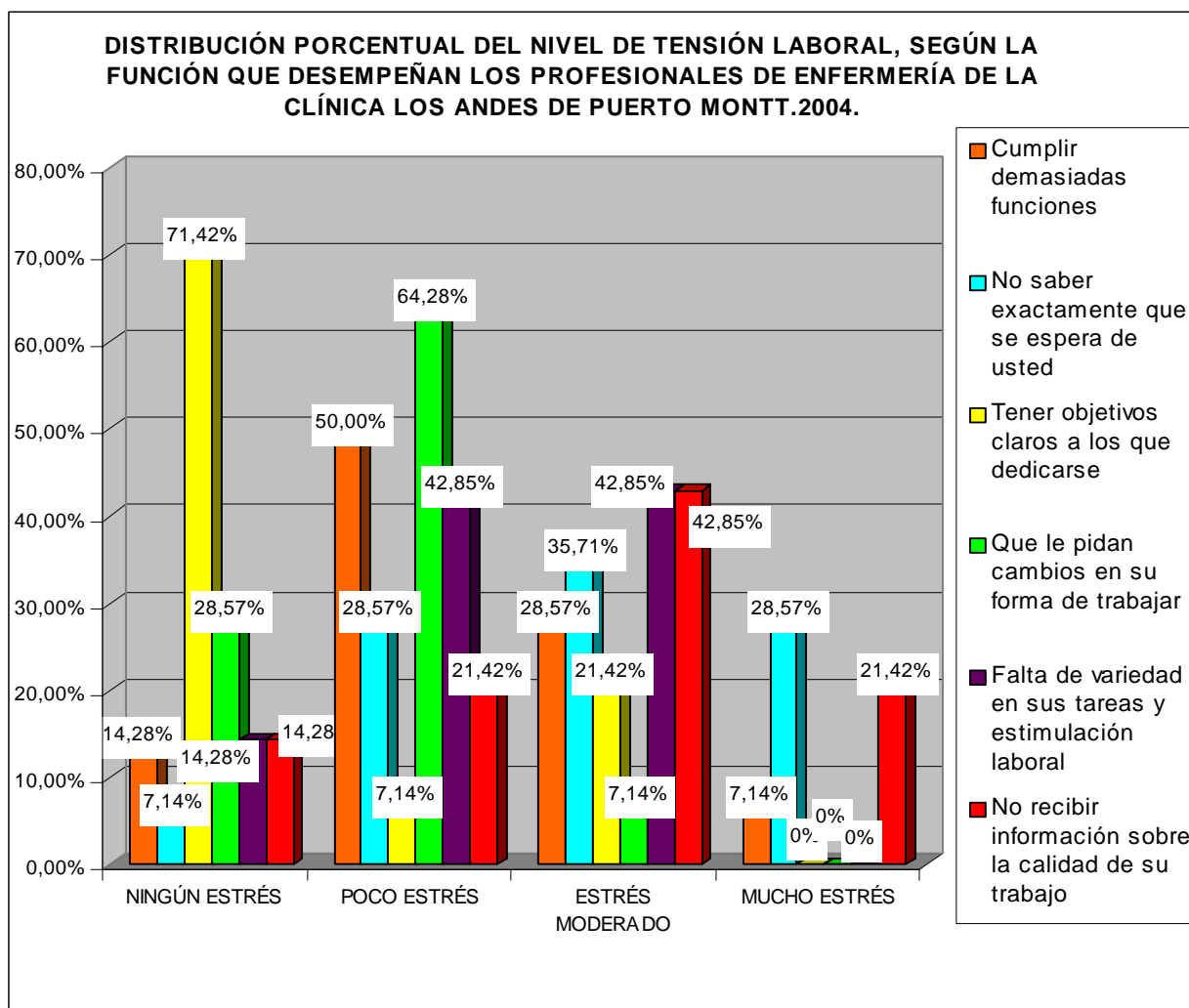
**GRÁFICO N° 5.**



*Fuente: ídem tabla n°1.*

En el gráfico se puede apreciar, que en los aspectos relacionados con la cantidad de trabajo y el nivel de tensión que estos le producen al profesional de enfermería, los que más destacan son el no tener las cualidades necesarias para desempeñar las tareas, seguido por el ir contra el reloj y el que existan fechas límites. Los aspectos que son clasificados como de estrés moderado, y por lo tanto influyen de esta forma en el nivel de tensión laboral, son el tener demasiado trabajo y el hacer horas extras o trabajar por las noches. Por otro lado el tener que enfrentarse a demasiadas exigencias al 50% de los encuestados le produce poco estrés. El aspecto que en su mayoría no le produce estrés a los profesionales de enfermería, es la escasez de trabajo.

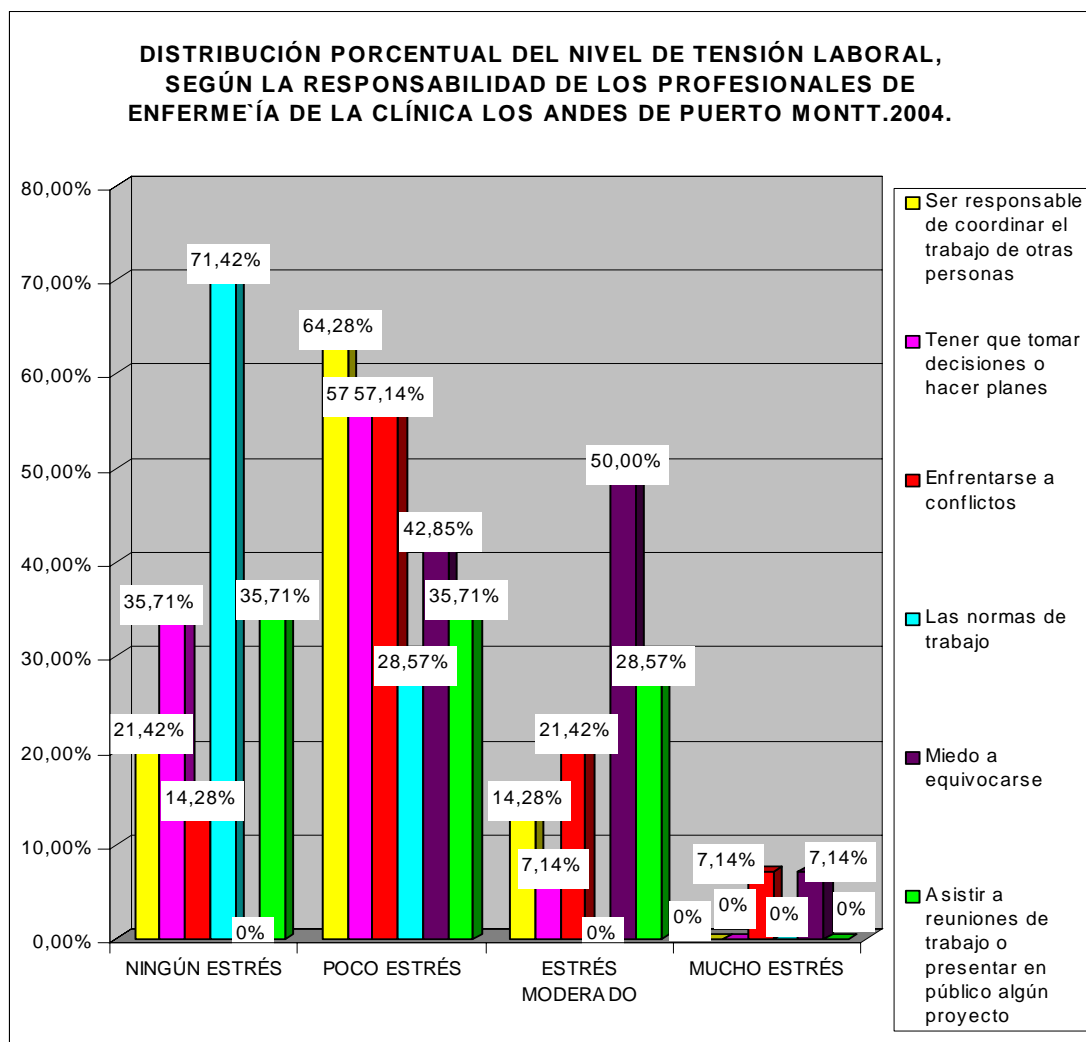
**GRÁFICO N° 6.**



*Fuente: ídem tabla n°1.*

En el gráfico se puede apreciar, que en los aspectos relacionados con la función que desempeñan y el nivel de tensión que estos le producen a los profesionales de enfermería encuestados. Los aspectos que estos perciben como de mayor estrés, son el no saber exactamente que se espera de usted, que corresponde a un 28,57% de los encuestados. La falta de variedad en sus tareas y estimulación laboral; además de no recibir información sobre la calidad de su trabajo, le producen un nivel moderado de estrés, lo que corresponde a un 42,85% en ambos casos. El que le pidan cambios en su forma de trabajar y el cumplir demasiadas funciones, le producen poco estrés a los encuestados. El tener objetivos claros a que dedicarse no le producen ningún estrés a los encuestados.

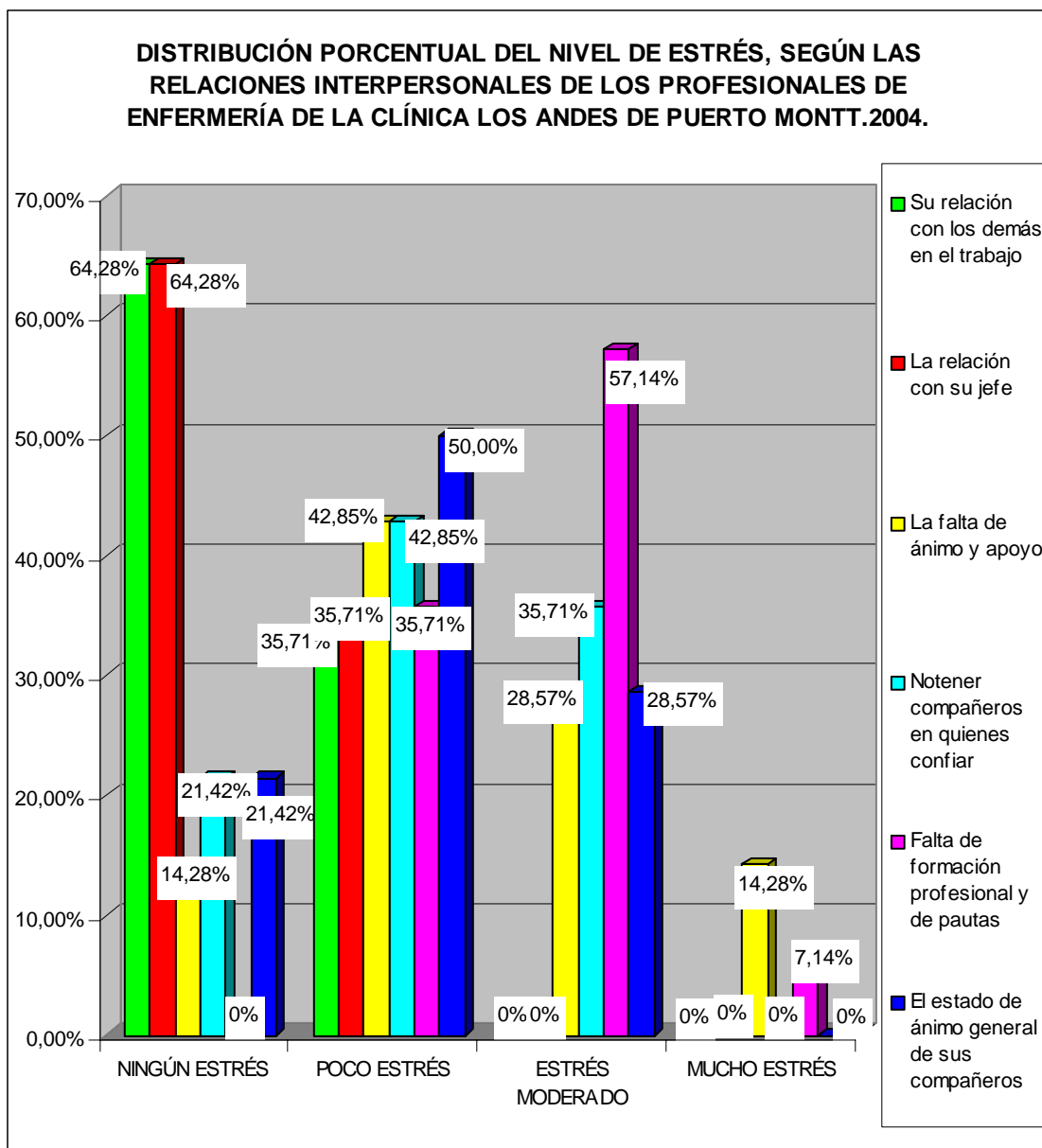
**GRÁFICO N° 7.**



*Fuente: ídem tabla n°1.*

En el gráfico se puede apreciar, los aspectos relacionados con la responsabilidad que tiene los profesionales de enfermería y el nivel de tensión que este aspecto le produce. Dentro de los aspectos mayor estrés para los encuestados esta, el miedo a equivocarse y el enfrentarse a conflictos. Cabe mencionar que los porcentajes de los aspectos que producen mucho estrés son bajos en relación con la población total encuestada. Los demás aspectos en su mayoría son considerados por los profesionales de enfermería como de poco o ningún estrés.

**GRÁFICO N° 8.**

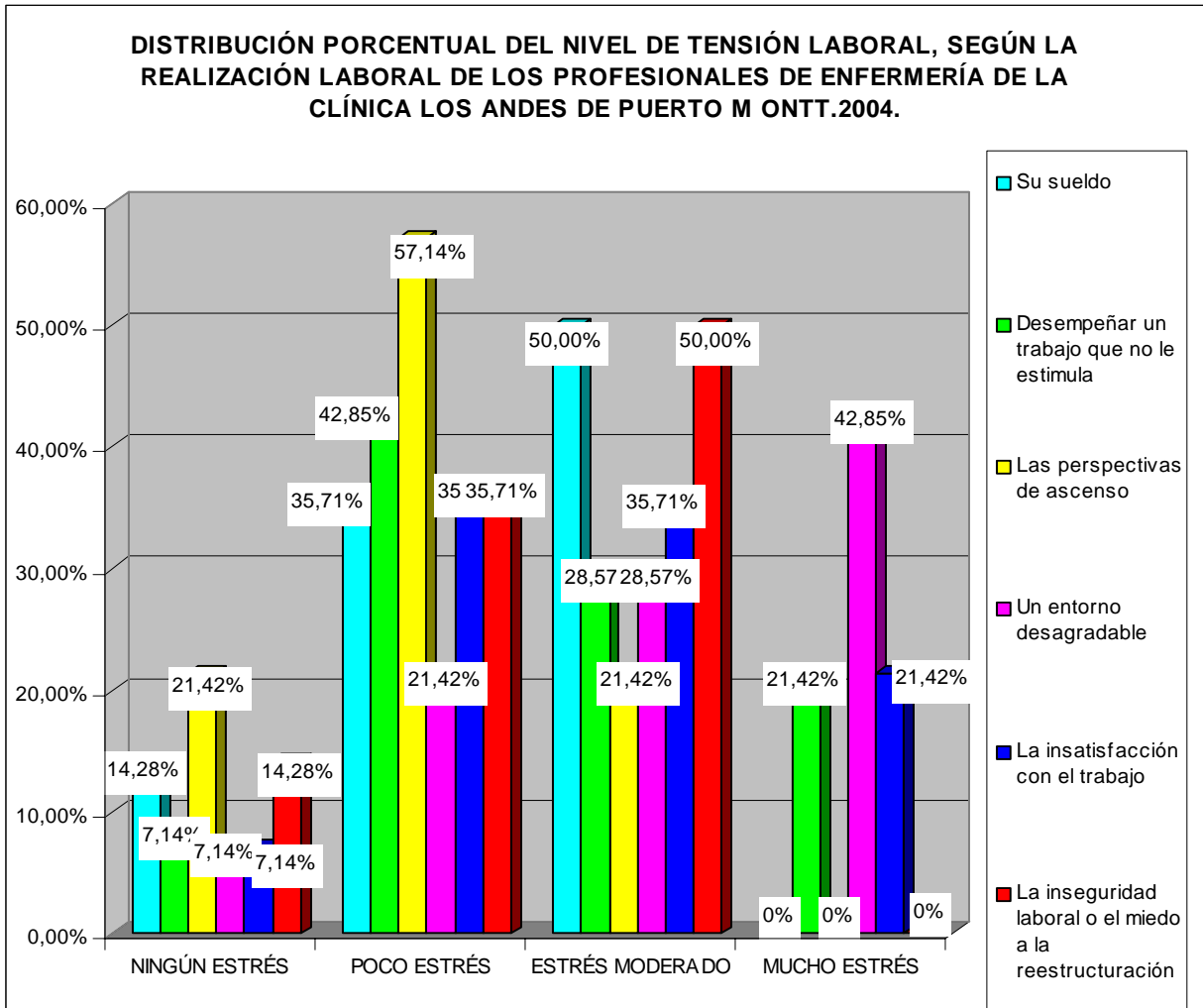


*Fuente: ídem tabla n° 1.*

En el gráfico se puede apreciar los aspectos que tienen implicancia en las relaciones interpersonales y el nivel de tensión que esto le produce a los profesionales de enfermería encuestados.

El aspecto que mayor estrés produce en los encuestados, es la falta de ánimo y de apoyo; así como la falta de formación profesional y de pautas es la que en su mayoría es sentida como un aspecto de estrés moderado. Los restantes son considerados de poco o ningún estrés.

**GRÁFICO N° 9.**

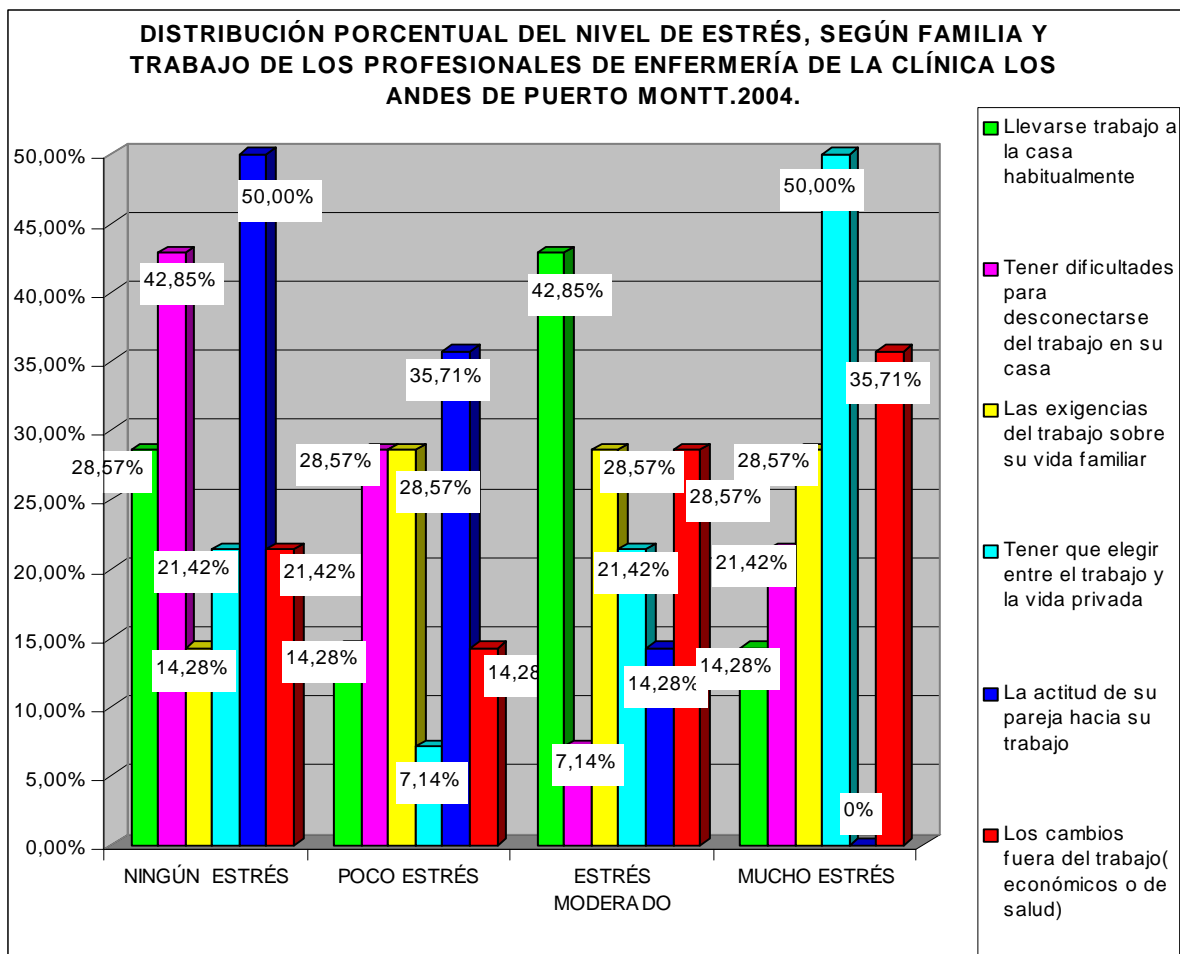


Fuente: ídem tabla n° 1.-

Este gráfico tiene relación al nivel de tensión laboral que les produce a los profesionales de enfermería encuestados la realización laboral.

El punto que mayor estrés provoca es el tener un entorno desagradable; así como el sueldo y la inseguridad laboral o el miedo a la reestructuración, son considerados como de moderado estrés. Los demás aspectos son considerados de poco o ningún estrés.

**GRÁFICO N° 10.**



*Fuente: ídem tabla n° 1.*

En el gráfico se puede apreciar el nivel de tensión laboral y la relación familia y trabajo, dentro de los aspectos que son considerados de mayor estrés, el que más destaca es el tener que elegir entre el trabajo y la vida privada; así como los cambios fuera del trabajo (económicos o de salud).

El llevarse trabajo a la casa es considerado por varios de los encuestados como un aspecto de estrés moderado. Los aspectos restantes en su mayoría son considerados de poco o ningún estrés.



## 7. DISCUSIÓN.

Una de las primeras cosas que destaca, es el número relativamente bajo de “posibles casos” de síndrome de Burnout; en relación a otros estudios, como por ejemplo el realizado en el Hospital Roberto del Río, en Santiago de Chile, el año 2004; el cual posee personas que padecen síndrome de Burnout y otros que están en riesgo, no así en nuestro estudio donde existen solo “posibles casos” de síndrome de Burnout. Cabe destacar que este estudio antes mencionado se aplicó a todos los funcionarios del establecimiento asistencial, a diferencia del nuestro donde la población encuestado pertenece únicamente a profesionales de enfermería.

Dentro del grupo de “posibles casos” de síndrome de Burnout, la sintomatología que estos presentan es escasa, sin embargo la población estudiada en esta investigación esta sana, ya que no existe un diagnóstico previo de estrés; es decir de síndrome de Burnout. Por lo tanto la sintomatología es aún más difícil de pesquisar, la mayoría de los síntomas tienen relación a molestias físicas como por ejemplo el cansancio y molestias a nivel emocional como la falta de ánimo entre otras.

En el estudio realizado en el Hospital Roberto del Río, las variables sexo, edad, estado civil y antigüedad profesional, no muestra diferencias significativas, en relación al grupo asintomático; el análisis de las variables del presente estudio se discutirán a continuación.

En relación al género, cabe destacar que pese que en su gran mayoría la población estudiada es de sexo femenino, el número de “posibles casos” de síndrome de Burnout de sexo masculino es bastante alta, lo que en número se traduce a un “posible caso” menos.

Un aspecto importante de destacar es que dentro de los “posibles casos”, la totalidad de ellos son de baja edad; es decir corresponde a una población relativamente joven, siendo todos menores de 40 años. Esto se podría explicar al pensar que este grupo posee menor experiencia profesional, se ha tenido que enfrentar a pocas situaciones de tensión por lo cual recién comienzan a crear un método o modo de afrontar y resolver este tipo de sucesos. Por otro lado en el aspecto personal recién están comenzando en su gran mayoría a formar una familia; por lo tanto se ven enfrentado a cambios radicales como es el sustentar un hogar, crianza de hijos pequeños y la convivencia diaria con la pareja, todo esto podría influir en el nivel de tensión de estos jóvenes profesionales de enfermería.

En cuanto al estado civil de los profesionales de enfermería sintomáticos se refiere, la totalidad de estos son casados, lo que se puede explicar al pensar que la mayoría de la población estudiada pertenece a este estado civil. Por otra parte también se podría decir que las responsabilidades y preocupaciones de este grupo son más demandantes que la de los profesionales solteros que son el otro grupo que prevalece en el estudio; ya que no existen viudos o separados en la investigación.

Dentro del grupo de “posibles casos”, la mayoría tiene entre 3 a 4 hijos, siendo este un factor adicional de tensión; ya que necesitan por ende mayor recurso económico para cubrir las necesidades de estos, por lo que se podría pensar que el nivel de exigencia es mayor e incluso que trabajan más horas, para aumentar sus ingresos.

Los(as) profesionales de enfermería más agotados(as) laboralmente son los(as) que tienen menos de quince años de antigüedad profesional, asimismo el número de “posibles casos” va disminuyendo conforme aumentan los años de servicio profesional. Por lo tanto se podría decir que a menor experiencia profesional mayor es la probabilidad de presentar el síndrome de Burnout, esto podría explicarse por el menor grado de experiencia y seguridad en el actuar, así como el desconocimiento de una serie de elementos de la práctica del ejercicio profesional diario. Además de sentir la presión de no cometer errores y de que se le este constantemente evaluando a partir de los mismos, siendo que en un comienzo de la vida laboral los errores o equivocaciones son más frecuentes.

Puede que resulta casi predecible que el servicio y/o unidad con mayor número de profesionales considerados como “posibles casos” sea Médico – Quirúrgico, ya que es donde se desempeñan la mayor parte de la población estudiada. Por otro lado es el servicio con mayor demanda asistencial, dentro del grupo de los hospitalizados, siendo también un servicio que presta atención a pacientes que muchas veces son de difícil manejo, este resultado es similar al obtenido en el estudio del Hospital Roberto del Río, donde los servicios más afectados son Medicina y la UPC.

La mayoría de los profesionales de enfermería encuestados, se desempeñan como enfermeros(as) asistenciales, existe un número pequeño que aparte de sus labores asistenciales realiza labores de jefatura, siendo este último grupo el que mayor cantidad de “posibles casos” de síndrome de Burnout presenta. Este punto es muy importante discutirlo, ya que a pesar de que en la mayoría de los estudios revisados en la bibliografía, el grupo donde se presentaban más casos de síndrome de Burnout era a nivel asistencial, contrariamente a lo que en este estudio se dio.

De esto se podría pensar que como los estudios revisados en la bibliografía en su totalidad se realizaron en el área pública y este en el área privada existe una gran diferencia entre el nivel de agotamiento de un profesional de enfermería que realiza funciones de jefatura a nivel privado que público, siendo el primero de mayor demanda; esto se podría explicar en el sentido que a nivel público el profesional que posee un cargo de jefatura se dedica exclusivamente a este, en cambio a nivel privado específicamente en este estudio aparte de realizar las labores propias de la jefatura se desempeñan diariamente como enfermeros(as) asistenciales. Por lo tanto la demanda laboral es mayor; por ende el nivel de exigencias es mayor lo que se traduce en un mayor grado de agotamiento profesional.

En cuanto a la carga horaria de los profesionales de enfermería, la totalidad de la población encuestada posee una alta carga horaria a la semana, es decir superior a las treinta horas semanales. Dentro del grupo de “posibles casos” la totalidad presenta una carga horaria que va desde 45 y más horas semanales. Se puede pensar que por este motivo el tiempo que dedican a descansar es insuficiente, así como el que pasan con su familia.

Por otro lado el tiempo que les queda no es el suficiente para realizar por ejemplo trámites de índole personal; es decir el tiempo que pasan sometidos durante la semana a situaciones estresantes es bastante mayor que el tiempo que le queda para descansar y liberarse de estas. La comparación con el otro estudio es complicada; ya que en la clínica todos tienen una alta cantidad de horas de trabajo, pero que no sobrepasan las 50 horas, en cambio en hospital algunos funcionarios sobrepasan las 60 horas, pero si es importante mencionar que en ambos estudios a mayor cantidad de horas de trabajo mayor es la presencia o riesgo de presentar síndrome de Burnout.

En lo que se refiere al tipo de contrato, la mayoría de la población posee contrato indefinido manteniéndose esta misma tendencia entre los “posibles casos” de síndrome de Burnout; por lo tanto el tener una situación laboral estable no es sinónimo de estar libre de tensiones, se podría pensar incluso que el tener contrato indefinido produce cierto nivel de agotamiento porque sabe que esta sujeto a una institución pudiendo esta ser o no de su agrado.

En lo que respecta a las licencias médicas el hecho que dentro de los “posibles casos” existan presencia de licencias médicas, no tiene relación directa con que presenten o no agotamiento profesional, ya que estas licencias no son causa de los posibles síntomas del Burnout.

Según los profesionales de enfermería considerados como “posibles casos” de síndrome de Burnout y la dimensión que afecta a la mayoría de los profesionales incluidos en este grupo, es la que tiene relación con la despersonalización. Existen una serie de factores que pueden explicar esto, como por ejemplo el sistema de turnos rotativos, donde se comparte con determinado equipo o bien se cambia continuamente por lo que la interacción es intermitente.

Al consultar a los profesionales de enfermería sobre los factores ambientales que pueden influir en su desempeño laboral un amplio número respondió que los aspectos que más influyen son: el exceso de calor y el sufrir ruidos excesivos. Además refieren pero en menor número los aspectos que tienen relación con la mala iluminación y la falta de orden en la disposición de los materiales. Todos estos factores deben ser tomados en cuenta por la administración, ya que la solución o mejora de estos va a tener implicancia directa sobre la calidad de atención y rendimiento de los funcionarios.

En cuanto a las condiciones de trabajo, que son otros factores que puede influir en el desempeño de los profesionales de enfermería, la mayoría refiere que el sufrir interrupciones frecuentes de sus tareas, la sobrecarga de trabajo y la falta de personal en caso de emergencias, son los aspectos más destacables y que mayormente influyen en su desempeño. Por otra parte la rotación permanente en distintos servicios y la falta de comunicación con los compañeros(as) de trabajo, sobre los temas del servicio o unidad influyen de menor manera en su trabajo. Estos aspectos deben tomados en cuenta por la jefatura y la administración para el logro de una mejor atención de los usuarios y para el logro de las metas de la institución.

Al preguntar a los profesionales de enfermería por las principales causas de tensión laboral, según el nivel de estrés que una serie de aspectos la mayoría respondió que la familia y el trabajo, es el aspecto que más estrés le produce; es decir el que mayor interés despierta en ellos. Además existen otras de tensión laboral como son la cantidad de trabajo, la función que desempeñan y la realización laboral los cuales producen un estrés moderado en los profesionales encuestados. En la gran mayoría de los puntos anteriormente mencionados las cifras no son muy altas, ya que para la mayoría de los encuestados estas situaciones causan poco o ningún estrés. Sin embargo para la organización no debe ser indiferente estas cifras ya que reflejan de una forma u otra que hay ciertos aspectos que están produciendo tensión el profesional de enfermería y por ende puede influir en el desempeño de estos ejerciendo directa influencia en el cumplimiento de las metas de la organización.

Dentro de las fuentes de tensión laboral, según la cantidad de trabajo las situaciones que a la mayoría de los profesionales afecta es: el no tener las cualidades necesarias para desempeñar las tareas, el ir contra el reloj y que haya fechas límites. Levemente más bajo se encuentran el tener que enfrentarse a demasiadas exigencias y la escasez de trabajo. De estas situaciones expuestas se puede desprender que lo que mayormente causa tensión a nivel de la cantidad de trabajo son los aspectos que tiene relación con la autoexigencia y el cumplimiento individual de las funciones.

Otras causas de tensión laboral son las que tienen relación con situaciones relacionadas con la función que el profesional de enfermería desempeña; dentro de este margen las situaciones de mayor estrés para estos son: el no saber exactamente que se espera de usted, la falta de variedad en sus tareas y la estimulación laboral, así como el cumplir demasiadas funciones. Se puede pensar que en este aspecto lo que destaca son aspectos relacionados con la falta de comunicación y de no hacer sentir sus preocupaciones; ósea el dejar bien claro lo que tengo y debo hacer.

En lo que se refiere a el nivel de tensión laboral, según la responsabilidad que tienen los distintos profesionales de enfermería encuestados, los aspectos más relevantes son el tener que enfrentarse a conflictos y el miedo a equivocarse. Se puede pensar que a estos profesionales de enfermería le produce tensión cualquier situación que rompa su esquema normal diario y por otro lado lo que más miedo le produce es la consecuencia de estos; es decir el como saber resolver conflictos o enfrentarse a situaciones que se ve superado ya sea en habilidad, conocimiento o comportamiento le produce tensión.

En el ámbito de las relaciones interpersonales y como estas influyen en el nivel de tensión laboral de los profesionales de enfermería, las situaciones o aspectos que mayormente afectan a estos profesionales son la falta de ánimo y apoyo y la falta de formación profesional y de pautas; es decir lo que le preocupa es el no sentir que puede apoyarse ya sea a nivel personal como confiar en lo laboral en sus colegas.

A nivel de la realización laboral y como esto influye en la tensión laboral de los profesionales de enfermería, los aspectos más destacables son un entorno desagradable, la insatisfacción con el trabajo y el desempeñar un trabajo que no le estimula. Se puede pensar a raíz de estas respuestas que los encuestados lo que más le preocupa es sentirse bien con lo que hacen y donde lo hacen, por lo tanto la institución podría abarcar estos aspectos en reuniones de modo de conocer como sería la forma y lugar donde los profesionales les agradaría trabajar, de este modo ganan los funcionarios, los usuarios y la institución; ya que los primeros estarían más cómodos trabajando, por ende rendirían más y los usuarios recibirían una mejor atención y como resultado las metas de la institución se debieran cumplir a cabalidad.

La familia y el trabajo y su relación con el nivel de tensión laboral, es el aspecto que a la mayoría de los encuestados preocupa, dentro de esto los puntos que más resaltan son los que tienen relación con el tener que elegir entre el trabajo y la familia, los cambios fuera del trabajo (económicos o de salud), las exigencias del trabajo sobre su vida familiar, el tener dificultades para desconectarse del trabajo en su casa y por último el llevarse trabajo a la casa habitualmente. A partir de estas respuestas se puede apreciar la gran preocupación por la familia y como la gran cantidad de horas de trabajo lo mantienen cada vez más alejado de sus hogares, por otra parte lo rescatable es que este aspecto les preocupa. Muchas veces la falta de recurso humano hace que el que existe en la institución tenga que cubrir o sobre exigirse adicionalmente a lo que legalmente le corresponde o bien por necesidades económicas a nivel personal se ven obligados(as) a trabajar turnos extras por lo que el tiempo con la familia cada vez es menos y a veces el tiempo que les pueden brindar a su familia en calidad tampoco es muy bueno por que el turno ha sido tan agotador tanto física como mentalmente, que lo único que estos profesionales desean es descansar. Por este y otros motivos la organización debe estar atento que la demanda y la oferta sean proporcionalmente cubiertas; es decir que exista una relación entre la cantidad de pacientes que demandan los servicios de la institución y la cantidad de recurso humano que esta dispone para cubrir la demanda.

## 8. CONCLUSIONES.

- El 78,57% de los encuestados son de sexo femenino y el 21,42% masculino.
- El promedio de edad de los profesionales de enfermería es de 30 años.
- El estado civil de los profesionales de esta investigación es: 78,57% casado y 21,42% soltero.
- En relación con el número de hijos de los profesionales encuestados el 64,28% tiene entre 1 a 2 hijos, 28,57% entre 3 a 4 y el 7,14% no tiene hijos.
- El promedio de antigüedad profesional de los profesionales encuestados es de 12 años.
- En relación con el servicio o unidad donde se desempeñan: 50,00% lo hace en Médico – Quirúrgico, 21,42% en la UPC, 7,14% en Pabellón, 7,14% en Urgencia, 7,14% en Pediatría y 7,14% en Coordinación.
- El cargo que desempeñan los profesionales de enfermería de esta investigación es: 71,42% enfermera(o) asistencial, 21,42% enfermera(o) jefe y 7,14% enfermera coordinadora.
- El promedio de horas trabajadas por los profesionales de enfermería en la semana es de 45 horas.
- En relación con el tipo de contrato que tienen estos profesionales el 85,71% tiene contrato indefinido y el 14,28% renovable.
- En relación con la presencia de licencias médicas el 57,14% sí ha presentado licencias médicas y el 42,85% no ha presentado. De los que sí han presentado ninguna tiene relación con la sintomatología del Síndrome de Burnout.

- Del total de la población; es decir 14 personas, 5 de ellas son sintomáticas. Lo que corresponde al 35,71% que son clasificados dentro de los “posibles casos” de Síndrome de Burnout.
- El mayor número de “posibles casos” de Síndrome de Burnout son de sexo femenino.
- El 100% de los “posibles casos”, son de baja edad; es decir menores de 40 años.
- El 100% de los “posibles casos” son casados.
- El 60% de los “posibles casos” tiene entre 3 a 4 hijos.
- Existe un mayor número de sintomáticos de Síndrome de Burnout, entre los profesionales que tienen menor antigüedad profesional; es decir el número de “posibles casos” va disminuyendo a medida que aumenta la antigüedad profesional.
- El 40% de los “posibles casos” de Síndrome de Burnout se desempeñan en el servicio de Médico – Quirúrgico.
- Las(os) enfermeras(os) que se desempeñan en el cargo de jefe de servicio y/o unidad, son los que se encuentran más agotados profesionalmente, esto corresponde al 60% de los “posibles casos” de Síndrome de Burnout”.
- El 100% de los “posibles casos” de Síndrome de Burnout, tienen un nivel alto de horas de trabajo; es decir 45 y más horas a la semana.
- El 80% de los “posibles casos” posee contrato indefinido.
- En el 66,66% de los “posibles casos” de síndrome de Burnout, la dimensión más afectada es la que tiene relación con la despersonalización.



- Los profesionales de enfermería encuestados consideran que el exceso de calor y el sufrir ruidos excesivos, son los factores ambientales que mayormente influyen en labor. Esto corresponden a un 50,00% y 42,85% respectivamente.
- Las condiciones de trabajo que mayormente influyen en la óptima realización de las labores propias de enfermería son el sufrir interrupciones frecuentes de sus tareas y la sobrecarga de trabajo; lo que corresponde al 71,42% y 57,14% respectivamente.
- Las principales causas de tensión laboral tienen relación a la familia y trabajo, cantidad de trabajo, función que desempeñan y la realización laboral.
- De acuerdo a la cantidad de trabajo y su relación con el nivel de tensión laboral, los aspectos de mayor estrés son: el no tener las cualidades necesarias para desempeñar las tareas, el ir contra el reloj y que existan fechas límites y el tener que enfrentarse a demasiadas exigencias; lo que corresponden a el 42,85%, 28,57% y 21,42% respectivamente.
- Según la función que desempeñan los profesionales de enfermería y su relación con el nivel de tensión laboral de estos, los aspectos de mayor estrés son: el no saber exactamente que se espero de usted, el no recibir información sobre la calidad de su trabajo y el cumplir demasiadas funciones; esto corresponde a un 28,57%, 21,42% y 7,14% respectivamente. No son cifras muy elevadas, en relación con el total de la población encuestada, pero son aspectos que se deben tomar en cuenta.
- En lo que respecta a la responsabilidad y su relación con el nivel de tensión laboral de los encuestados, los aspectos señalados como de mayor estrés son: el miedo a equivocarse y el tener que enfrentarse a conflictos; ambos aspectos con un 7,14%. Cabe mencionar que en relación a la responsabilidad el grueso de los encuestados consideran las situaciones planteadas en relación al tema como poco estresantes.
- En el ámbito de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de tensión laboral, las situaciones que mayor estrés provoca son: la falta de ánimo y apoyo, y la falta de formación profesional y de pautas; que corresponden al 14,28% y 7,14% respectivamente. Al igual que el punto anterior, la mayoría de las situaciones planteadas son consideradas de ningún, poco o moderado estrés.

- En lo que se refiere a la realización laboral y su relación con el nivel de tensión laboral, los aspectos de mayor estrés son: un entorno desagradable, el desempeñar un trabajo que no le estimula y la insatisfacción con el trabajo; esto corresponden al 42,85%, 21,42% y 21,42% respectivamente. Los demás aspectos son considerados de poco o moderado estrés.
- En lo que concierne a la familia y trabajo y su relación con el nivel de tensión laboral; es el punto que más destaca y que en general más estrés provoca en los profesionales de enfermería. Las situaciones que destacan son: el tener que elegir entre el trabajo y la vida privada, los cambios fuera del trabajo (económicos o de salud), las exigencias del trabajo sobre su vida familiar, tener dificultades para desconectarse del trabajo en su casa y el llevarse trabajo a la casa habitualmente; lo que se traduce a un 50,00%, 35,71%, 28,57%, 21,42% y 14,28% respectivamente. La situación o aspecto que tiene relación con la actitud de su pareja hacia su trabajo el 50,00% de los encuestados, lo consideran de ningún estrés; por lo tanto se podría suponer que las parejas de los profesionales de enfermería encuestados, aceptan de buena forma y apoyan el trabajo de estos.

## **9.- PROYECCIONES PARA EL TRABAJO DE ENFERMERÍA Y LA SALUD DE LA POBLACIÓN.**

La presente investigación, tiene como objetivo determinar la presencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería; además de conocer los factores ambientales y las principales causas de tensión laboral.

Como el termino burnout es reciente y los estudios publicados en su mayoría son extranjeros es importante conocer la realidad nacional, ya que es a partir de esta base de donde debemos planificar las estrategias de intervención.

La salud de los profesionales de enfermería es primordial para la realización y cumplimiento de sus funciones. Es importante para enfermería que sus profesionales conozcan los estudios e investigaciones que se están realizando, en relación a nuestra área y más aún, sobre nuestra profesión; ya que debemos conocer a que estamos expuestos para crear estrategias o medidas de afrontamiento ya sea para prevenir, limitar o reparar el daño. Una de las labores de enfermería es la prevención en salud, la cual necesita de tiempo y dedicación, lo que un profesional enfermo no es capaz de cumplir a cabalidad.

Además la presencia de este síndrome en los profesionales de la salud, específicamente en los de enfermería, provoca en la institución u organización una falta de recurso humano en lo asistencial, perdidas económicas por pagos de licencias médicas de días no trabajados, que si son extensas requieren de personal adicional para su reemplazo, situación que a la institución no la conviene. Por estas razones es que se debe conocer el problema con anticipación, para prevenir estas situaciones, por lo tanto es necesario hacer sentir lo complejo y la gravedad de las consecuencias de esta enfermedad que avanza sigilosamente en nuestro alrededor y nos puede atacar inesperadamente.

Existen una serie de factores intrahospitalarios como extrahospitalario que pueden influir en la salud de los profesionales de enfermería tanto en el ámbito físico como mental y a su vez tener alguna implicancia en su desempeño laboral, he ahí la importancia de conocerlos.

Durante el ejercicio profesional los enfermeros(as) se ven expuestos a una serie de situaciones, las que le demandan un gran desgaste físico y mental; por lo tanto considero importante conocer cual son las situaciones o causas más frecuentes de tensión laboral, ya que desde esta base se puede planificar una intervención oportuna y acorde a las necesidades individuales y grupales por parte de los profesionales de enfermería; además de sentar las bases para posibles modelos de prevención en salud ocupacional.

Por este motivo, es necesario saber si en nuestra realidad hay casos de este síndrome, cual son las causas y/o factores que influyen en que se presente en nuestro país y específicamente en nuestra región. De esta forma crear conciencia primero en nuestro gremio, luego en los profesionales del área de la salud y por supuesto en el ámbito ministerial y legislativo; ya que es un problema emergente en el ámbito de la salud ocupacional, por lo que se necesitan estudios que validen la necesidad de que este tema sea tratado y se le de la importancia que merece.

## 10. BIBLIOGRAFIA

CAIRO, HORACIO. Burnout: Un Síndrome Cada Vez Más Expandido.

Disponible en:

[http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones\\_humanas/relaciones\\_020406.shtml](http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones_020406.shtml).

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

CANALES, F. H. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: “ Manual para el Desarrollo de Personal de Salud”. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. 327 p.

EL BURNOUT:”Estar Quemado”

Disponible en: <http://www.csi-csif.es/andalucia/acosolaboral/bodpinte.doc>

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

EL SÍNDROME DE BURNOUT O DE DESGASTE PROFESIONAL: ¿ Pueden Quemarse los Dentistas?

Disponible en: [http://maxilis.webcindario.com/subpage\\_65htm](http://maxilis.webcindario.com/subpage_65htm)

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

FLORES, FERNANDO.1997.” Inventando la Empresa del Siglo XXI”. Dolmen Ediciones. Décima edición. Santiago. Chile. 115 p.

GIL- MONTE, PEDRO R.”El Síndrome de Quemarse por el Trabajo( síndrome de burnout). Aproximaciones Teóricas para su Explicación y Recomendaciones para la Intervención. Departamento de Psicología Social y Organizacional. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. España.

Disponible en:

<http://www.psicologiacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-pgil.htm>.

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

HAYA, CARLOS. Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería

Disponible en: <http://www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/docs/nefrologia/predialisis>

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

LA REVISTA: El Día Después. “Vivir sin Estrés” de Trevor Powell.  
Disponible en: [http://www.elmundo.es/larevista/num 150/textos/test 1. html](http://www.elmundo.es/larevista/num%20150/textos/test%201.html).  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

MASLACH C, JACKSON SE. MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del «quemado» por Estrés Laboral Asistencial. Publicaciones de Psicología Aplicada. Serie Menor, núm. 211. Madrid: TEA Ediciones, 1997.

MUNDOHOGAR: Hogar y Gestión ¿Sufre el Síndrome de Burnout?  
Disponible en: [http://www.mundohogar.com/ideas/reportaje.asp?](http://www.mundohogar.com/ideas/reportaje.asp)  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

NAVARRO, 2002. Síndrome de Burnout o Quemazón Profesional.  
Disponible en: [http://www.intermedicina.com/Avances/Interes\\_general/AIG23.htm](http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_general/AIG23.htm).  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

ORDENES, NADIA.2004. PREVALENCIA DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO.  
Disponible en: <http://www.pediatriaconosur.org/75-05/art/06.htm>  
Consultado el: 09 de Febrero del 2005.

OTROS TRASTORNOS MENTALES Y DE CONDUCTA QUE REQUIEREN ABORDAJE PSIQUIATRICO.  
Disponible en:  
[http:// www.sepsiquiatría.org/sepquiatria/html/información\\_sociedad/manual/a8n10.htm](http://www.sepsiquiatría.org/sepquiatria/html/información_sociedad/manual/a8n10.htm).  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL. Guía para la Prevención del Estrés Laboral.  
Disponible en: [http://geosalud.com/salud%20ocupacional/estrés\\_laboral.html](http://geosalud.com/salud%20ocupacional/estrés_laboral.html).  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

PSICOLOGIA ON LINE. El Síndrome de Burnout o Síndrome de “ estar quemado”.  
Disponible en: [http:// www.psicologia\\_online.com/autoayuda/burnout.htm](http://www.psicologia_online.com/autoayuda/burnout.htm).  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

RIVERA, ALEJANDRO N. Burn Out, Síndrome de Agotamiento Profesional.  
Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml>.  
Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

SEIS DEDOS, N. MBI. Inventario Burnout de Maslach. TEA Ediciones, SA.,1997.

SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL EL ( burn- out) EN MÉDICOS DE LA  
CIUDAD DE BUENOS AIRES, JULIO DEL 2000.

Disponible en:

[ames.org.ar/Art%C3%Adculos%20del%20mes%20N%C2%BA%2025%20Burn-Out.htm](http://www.ames.org.ar/Art%C3%Adculos%20del%20mes%20N%C2%BA%2025%20Burn-Out.htm).

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

SINDROME DE BURNOUT EN MEDICOS DE UN HOSPITAL MILITAR.

Disponible en: [http://www.catarsisdeqiron.org/Articulos/S%C3%ADndrome\\_de\\_Burnout.htm](http://www.catarsisdeqiron.org/Articulos/S%C3%ADndrome_de_Burnout.htm).

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

SÍNDROME DE BURNOUT: ¿ Una Enfermedad Profesional?

Disponible en: <http://www.ergonom%C3%ADa.cl/0106.html>

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO.1998. El Proceso de la Investigación Científico. 3° Edición.  
Limusa Noriega Editores. México.

URIBE, PATRICIO(1992). Redacción de Referencias Bibliográficas en Educación. Programa  
de Educación Continua. Valdivia. Chile. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad  
Austral de Chile.26 p.

VERA, RICARDO. Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería.

Disponible en: <http://www.endocolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-s%C3%ADndrome.htm>.

Consultado el: 19 de Agosto del 2004.

## ANEXO 1

### La Bandeja de Hojaldre (Cuento Anónimo)

"Un sabio forastero llegó a Aksehir. Deseaba desafiar al hombre más docto de la ciudad y le presentaron a Nasrudín. El sabio trazó un círculo en el suelo con un palo. Nasrudín cogió el mismo palo y dividió el círculo en dos partes iguales. El sabio trazó otra línea vertical para dividirlo en cuatro partes iguales. Nasrudín hizo un gesto como si tomara las tres partes para sí y dejara la cuarta para el otro. El sabio sacudió la mano hacia el suelo. Nasrudín hizo lo contrario. Se acabó la competencia y el sabio explicó: ¡Este señor es increíble!, le dije que el mundo es redondo, me contestó que el Ecuador terrestre pasa por el medio. Lo dividí en cuatro partes, me dijo: “ las tres partes son agua y la cuarta es de tierra”. Le pregunte: “¿por qué llueve?”, me contestó, “ el agua se evapora, sube al cielo y se con vierte en nubes”. Los ciudadanos deseaban conocer la versión de Nasrudín; ¡Que tipo más glotón!, me dijo: “ si tuviéramos una bandeja de dulces de hojaldre”, yo le dije: “la mitad es para mi”. Me preguntó: “¿ si lo dividiéramos en cuatro partes?”, yo le conteste: “ me comeré las tres partes”. Me propuso “ ¿ si le echáramos pistachos molidos?”, yo le dije: “buena idea, pero se necesita un fuego alto. Quedo vencido y se fue.....”

Tras la lectura del anterior, no nos resultará difícil coincidir en que cada persona es víctima de sus propias interpretaciones. La comunicación resulta de vital importancia para todos los seres humanos ya que siempre nos estamos comunicando algo, y resulta verdaderamente importante el hacerlo de tal forma que nuestro mensaje sea debidamente interpretado por nuestros interlocutores; es decir, necesitamos que nuestro mensaje sea adecuadamente transmitido, comprendido y percibido.



## ANEXO 2

### **Consejos para prevenir que aparezca el Síndrome de Burnout:**

**Aprenda a manejar y afrontar el estrés:** se debe encontrar soluciones, no ignorar el estrés o intentar persuadirse de que no es real. El primer paso es identificar lo que está causando el estrés. Para poder identificarlo haga una lista de todas las cosas que lo molestan, de todas sus quejas; complétela durante varios días. Luego clasifique las quejas en orden de importancia y decida sobre cuáles puede actuar.

**Cambie de perspectiva:** al recordar sucesos pasados acostúmbrese a decir, bueno ahora tal vez me ría, pero en ese momento no fue nada divertido. Cuando hay estrés las cosas pueden perder toda proporción; verá las cosas de forma distinta si da un paso atrás con respecto a lo que está sucediendo y lo contempla como una obra de teatro.

**Busque detrás de la escena:** a veces en el trabajo pasan más cosas de las que puede captar el ojo. Por ejemplo, piense que su principal obligación es proporcionar un cuidado técnico experto, pero el verdadero determinante de que las cosas vayan bien o mal pueden ser las relaciones con sus jefes de enfermería y con los médicos. Rompa las reglas no escritas y chocará de frente contra el estrés.

**Aprenda a leer los signos del estrés:** la cefalea sobre el ojo izquierdo, rigidez de cuello y manos temblorosas. Deténgase y haga algo: tómese un descanso, salga a pasear o trabaje para reducir la fuente de estrés; establezca objetivos realistas y alcanzables, disfrutará del placer de la realización y así alimentará a su propio ego. Completar una tarea puede hacerle sentir mejor que cinco proyectos muy ambiciosos, pero a medio concluir.

**Cambie lo que pueda:** haga una lista de las funciones que desempeña en el trabajo. Una segunda lista de todas las personas con las que pueda interactuar. Después haga otra lista de todas las condiciones que rodean su trabajo como el daño de equipos en el transporte de pacientes, el ingreso de pacientes, la iluminación, etc. A continuación marque con un círculo todas las personas, funciones o condiciones que incrementan su estrés laboral, para luego poder introducir cambios como el de mejorar la comunicación, sugerir alternativas en la asignación de pacientes, recomendar medidas de seguridad, y aporte estas ideas que podrían ayudarle a afrontar la situación.

**Equilibre la cantidad y tipo de trabajo que realiza:** trate en lo posible de cambiar de trabajo, en otra unidad, en turno distinto durante algún tiempo, así podrá valorar la especialidad en la que estaba. Comparta el cuidado de los pacientes difíciles, con otras enfermeras. Sea creativo. No se acostumbre a hacer siempre las mismas cosas.

**Salga del área de trabajo durante el descanso:** un cambio completo del entorno le permitirá desconectarse tanto física como mentalmente y contribuirá a reducir el grado de estrés. Concédase el tiempo necesario para descansar y relajarse. No olvide practicar un pasatiempo o deporte.

**No se avergüence de hacer o recibir elogio por el rendimiento laboral:** realce las acciones de sus compañeros y acepte los cumplidos en su justo valor, sin minimizar o degradar el esfuerzo que ha realizado. Siéntase orgulloso del buen trabajo que ha realizado. Si nadie se lo comenta regálese a usted mismo palmaditas en el hombro.

**Recurra al humor para aligerar una situación tensa:** ríase de los problemas, se volverán más amenos. El uso adecuado del humor puede levantar su propio ánimo y el de la gente que lo rodea.

**No mezcle las cuestiones de trabajo con su vida familiar:** no traslade los problemas de un área a otra. Los desplazamientos entre la casa y el trabajo le podrían servir para levantar un muro entre las tensiones que ha dejado atrás y las que puede encontrar. Concédase un tiempo para relajarse y reorganizarse.

**Establezca nuevos objetivos para su desarrollo personal y profesional:** asegúrese de que sean positivos y realistas, mida sus progresos, de esta forma recuperará la sensación de control sobre su vida.

**Establezca y utilice los sistemas de soporte disponibles:** la familia, los amigos y muchos de sus compañeros pueden ayudarles, es posible que algunos hayan vivido experiencias similares y puedan proporcionarle sugerencias valiosas, aparte del apoyo y simpatía; además el simple hecho de hablar de las cosas ejerce a veces un efecto catártico.

**Cuídese y crea en usted y sus capacidades:** una dieta programada, ejercicios adecuados harán maravillas en su amor propio y en su energía. Dedique tiempo a fomentar sus propias aptitudes. Si se cuida a sí mismo resulta más fácil cuidar a los demás. No desperdicie el tiempo preocupándose por su rendimiento. Si comete un error admítalo y aprenda de él. Simplemente haga las cosas lo mejor posible. Cuidar a los demás es una experiencia gratificante. Pero cuando empiece a sentirse frustrado y desencantado, su primera obligación es cuidarse a sí mismo.

**ANEXO 3**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Yo**.....( Nombre y Apellido)

**Rut**.....

**Fecha**.....

Doy mi consentimiento para participar en el estudio “ Presencia del Síndrome de Burnout, Factores Ambientales y Causas de Tensión Laboral en Profesionales de Enfermería de la Clínica los Andes de Puerto Montt”; acepto contestar esta encuesta de forma voluntaria y que los resultados obtenidos por medio de este instrumento puedan ser publicados en distintos medios con posterioridad.

---

**Firma encuestador**  
**Srta. Daniela Velásquez**  
**Rut: 13.968.097-9**

---

**Firma encuestado**

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El cuestionario que tiene en sus manos forma parte de una investigación para optar al grado académico de licenciado en enfermería en la Universidad Austral de Chile.

Este tiene como fin pesquisar los distintos niveles de agotamiento profesional y los posibles factores y/o causas de tensión laboral.

Ruego a responder todas las preguntas para que los resultados sean el reflejo más cercano a la realidad.

Se garantiza la reserva de su identidad.

De ante mano agradezco su participación y colaboración.

Daniela Velásquez Bustamante  
Tesisista Enfermería  
Universidad Austral de Chile

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO 5

### DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Sexo: Masculino  Femenino

Estado civil: \_\_\_\_\_.

Número de hijos: \_\_\_\_\_.

Antigüedad profesional: \_\_\_\_\_.

Horas de trabajo a la semana: \_\_\_\_\_.

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_.

Situación laboral: \_\_\_\_\_.

Edad: \_\_\_\_\_.

Ha presentado licencia médica durante el último año \_\_\_\_\_.

Si la respuesta fue “sí”, señale cuantas veces \_\_\_\_\_, la causa de la última licencia \_\_\_\_\_, hace cuanto tiempo fue \_\_\_\_\_ y la cantidad de días \_\_\_\_\_.

## ANEXO 6

### TEST DE MASLACH

Instrumento que tiene como fin, conocer el grado de agotamiento profesional.  
 Marque con una cruz la alternativa que más la identifique:

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente cansado con mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
8	Me siento “quemado” (agotado) por mi trabajo							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo(a)							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16	Trabajar directamente con personas me producen estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
18	Me siento estimulado(a) después de trabajar con mis pacientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							



## ANEXO 7

### EXTRACTO DEL CUESTIONARIO DE TAMAYO.

Este tiene como objetivo conocer los factores que pueden influir en el profesional de enfermería.

Marque con una cruz la opción que más lo identifique:

#### Ítem I

	<b>Ambientales:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	Sufre de ruidos excesivos		
2.	Tiene mala iluminación		
3.	Falta orden en la disposición de los materiales		
4.	Falta de aseo del lugar de trabajo		
5.	Espacio inadecuado o insuficiente para realizar las tareas		
6.	Exceso de calor		

#### Ítem II

	<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	Sufre interrupciones frecuentes de sus tareas		
2.	Recibe constantemente críticas de otros profesionales de la salud		
3.	Hay falta de comunicación con los compañeros(as) de trabajo, sobre los temas del servicio o unidad		
4.	Hay falta de personal en caso de emergencias		
5.	Existe información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes		
6.	Hay rotación permanente por distintos servicios		
7.	Hay ambigüedad en la asignación de funciones		
8.	Existe sobre carga de trabajo		

## ANEXO 8

### CUESTIONARIO DE TREVOR POWELL.

Este tiene como objetivo conocer el grado de estros que le producen una serie de situaciones al profesional de enfermería.

Marque con una cruz la opción que más lo identifique.

	<b>Cantidad de trabajo</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Tener demasiado trabajo				
2	Hacer horas extras o trabajar por las noches				
3	Tener que enfrentarse a demasiadas exigencias				
4	La escasez de trabajo				
5	Ir contra el reloj y que haya fechas límites				
6	No tener las cualidades necesarias para desempeñar las tareas				
	<b>Función que desempeña</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Cumplir demasiadas funciones				
2	No saber exactamente que se espera de usted				
3	Tener objetivos claros a los que dedicarse				
4	Que le pidan cambios en su forma de trabajar				
5	Falta de variedad en sus tareas y estimulación laboral				
6	No recibir información sobre la calidad de su trabajo				
	<b>Responsabilidad</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Ser responsable de coordinar el trabajo de otras personas				
2	Tener que tomar decisiones o hacer planes				
3	Enfrentarse a conflictos				
4	Las normas de trabajo				
5	Miedo a equivocarse				
6	Asistir a reuniones de trabajo o presentar en publico algún proyecto				

	<b>Relaciones</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Su relación con los demás en el trabajo				
2	La relación con su jefe				
3	La falta de animo y apoyo				
4	No tener compañeros en quienes confiar				
5	Falta de formación profesional y de pautas				
6	El estado de animo general de sus compañeros				
	<b>Realización laboral</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Su sueldo				
2	Desempeñar un trabajo que no le estimula				
3	Las perspectivas de ascenso				
4	Un entorno desagradable				
5	La insatisfacción con el trabajo				
6	La inseguridad laboral o el miedo a la reestructuración				
	<b>Familia y trabajo</b>	Ningún estrés	Poco estrés	Estrés moderado	Mucho estrés
1	Llevarse trabajo a la casa habitualmente				
2	Tener dificultades para desconectarse del trabajo en su casa				
3	Las exigencias del trabajo sobre su vida familiar				
4	Tener que elegir entre el trabajo y la vida privada				
5	La actitud de su pareja hacia su trabajo				
6	Los cambios fuera del trabajo (económicos o de salud)				

Si existe alguna(s) causa de tensión laboral distinta a las expuestas anteriormente, nombrarla a continuación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_