

"IMPACTO EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA CON RIESGO DE PADECER SÍNDROME DE BURNOUT"

*Blanca Díaz Bernal, Gloria Ángeles Ávila, Alejandra del Carmen Maciel Vilchis, María Antonieta Cuevas Peñalosa, María de los Ángeles Monroy Martínez y
blandyber@gmail.com*

Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Autónoma del Estado de México

Resumen:

Introducción: México demanda servicios de calidad en salud, ocasionando en enfermería estrés laboral, según la OMS, son reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales, que desarrollan trastornos de salud mental como "síndrome de burnout" afectando el desempeño laboral, por ello la investigación tiene por objetivo conocer el Impacto en la calidad del cuidado de enfermería, con riesgo de padecer Síndrome de Burnout. **Material y métodos:** realizada con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, como universo: personal de enfermería del Hospital de Ginecología, que contestó el Cuestionario Breve de Burnout; para el análisis estadístico y la representación gráfica, se utilizó el paquete SPSS. **Resultados:** las enfermeras revelan cansancio emocional al aceptar, más de la mitad (69%), aspectos como: "Harto de mi trabajo", "Mal humorado" o estar "Quemado"; referente a despersonalización, una de cada dos (57.1%), percibe "exigencias colosales, irritabilidad y reconocimiento disminuido"; respecto a realización personal, dos de cada tres enfermeros (67.9%), manifiestan "escasos retos personales, disminuido reconocimiento y actualmente su trabajo dista de ser el querido; En razón de las características de la tareas, raramente "se siente identificado con su trabajo", casi dos terceras partes, desconoce resultados y alcances de su desempeño"; en cuanto al Tedio más de la mitad expuso el "trabajo es repetitivo"; concluyendo un grado de afectación moderada toda vez, que más de la mitad de la población no refiere aun consecuencias, sin embargo puede incrementar y traer consigo inadecuado desempeño del trabajador e impactar en la calidad del cuidado y satisfacción del usuario además detrimento en la institución.

Palabras clave: Calidad, cuidado, enfermería y síndrome Burnout

Summary:

Introduction: Mexico demands quality health services, causing occupational stress in nursing, according to the WHO, emotional, psychological, cognitive and behavioral reactions, which develop mental health disorders such as "burnout syndrome" affecting work performance, therefore the The objective of this research is to know the Impact on the quality of nursing care, with the risk of suffering from Burnout Syndrome. **Material and methods:** carried out with a quantitative, descriptive and transversal approach, as a universe: nurses of the Gynecology Hospital, who answered the Burnout Brief Questionnaire; for statistical analysis and graphic representation, the SPSS package was used. **Results:** the nurses reveal emotional fatigue when accepting, more than half (69%), aspects such as: "Fed up with my work", "Ill humored" or being "Burnished"; Regarding depersonalization, one in two (57.1%) perceives "colossal demands, irritability and diminished recognition"; Regarding personal fulfillment, two out of every three nurses (67.9%), manifest "few personal challenges, decreased recognition and currently their work is far from being loved; Due to the characteristics of the tasks, he rarely "feels identified with his work", almost two thirds, he does not know the results and scope of his performance "; as for Tedium more than half exposed "work is repetitive"; concluding a moderate degree of affection every time, that more than half of the population does not even refer consequences, however it can increase and bring about inadequate performance of the worker and impact on the quality of care and user satisfaction, as well as detriment in the institution..

Keywords: Quality, care, nursing and Burnout syndrome

Introducción. México es un país con necesidades en materia de salud, donde los rezagos de la población son prioridad para las instituciones, sin embargo, debido a la demanda de servicios de calidad y seguridad para paciente, se ha adoptado una cultura organizacional que genera estrés en los profesional de enfermería, afectando su estado de salud y bienestar, así como el desempeño y la satisfacción laboral.

Sin embargo, las reformas de los sistemas de salud están en continuo cambio, así como la transición en el entorno laboral y las condiciones de trabajo digno, indicador que contribuye en la calidad del cuidado, los entornos laborales son complejos, con escasas oportunidades de crecimiento y reconocimiento profesional, dando lugar a desafíos inherentes.

Considerando lo anterior la OIT (Organización Internacional del trabajo), (2016) apoya la mejora de condiciones de trabajo, en colaboración con la OMS (Organización Mundial de la Salud), a fin de promover un clima laboral favorable, adecuados y saludables para el sector salud.

Por consiguiente, los servicios de salud son sistemas complejos, donde todos los elementos que lo conforman interactúan entre sí, siendo componentes de los procesos que influirán en la motivación del personal de enfermería, para optimizar su rendimiento y proporcione un servicio y cuidado de calidad, el sistema es un conjunto de elementos con propiedades o atributos que se relacionan entre sí, por consiguiente afecta a todas las demás.

Los servicios de salud relacionados a la tareas del departamento de enfermería, requieren de presión, siendo este, un factor concurrente en el ambiente laboral, toda vez que se realizan procedimientos rutinarios y con sobrecarga de trabajo, en tiempo limitado para su ejecución, aunado a ello la búsqueda de satisfacer las expectativas y el reconocimiento del usuario, lo anterior conforma parte del día a día en la vida profesional de los trabajadores en la salud, generando un ambiente hostil, sentimiento de tensión, impotencia y frustración constante, originando el estrés laboral, que repercute en la salud física y mental del trabajador

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador

para desempeñarse de forma óptima, la prolongación del estrés por el trabajo puede generar trastornos en la salud mental del empleado, como el “burnout” o desgaste emocional, afectando el desempeño laboral o causando actitudes poco saludables en el contexto adverso interno y externo.

Derivado se la situación anterior, se produce el interés por realizar la presente investigación, con la interrogante ¿Cuál es el impacto en la calidad del cuidado otorgada por el personal de enfermería con riesgo de padecer Síndrome de Burnout?

Material y métodos. La presente investigación tiene por objetivo conocer el Impacto en la calidad del cuidado otorgado por personal de enfermería en riesgo de padecer Síndrome de Burnout, se elaboró bajo el enfoque cuantitativo, no estructural, de tipo descriptivo, transversal. Teniendo como universo a los profesionales de enfermería adscrito a un Hospital de especialidad, con una muestra de 82 enfermeras, considerando que, en los procesos de atención y cuidado, interactúan con los usuarios, generándose estrés y en ocasiones alteraciones en la personalidad del servidor público. No se establecen criterios de inclusión y exclusión, debido que para fines de la investigación es necesario conocer tanto los aspectos: personales, organizacionales y sociales.

Fase teórica: se llevó a cabo una revisión y selección de bibliográfica de fuentes primarias y secundarias (páginas web), para la construcción del marco de referencia, que sustenta la investigación.

Fase empírica: Con base al Reglamento de la ley General de Salud en Materia de Investigación para la y Salud, se establece y definen las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, en el Capítulo Único, Artículo 3º, que hace énfasis en delimitar que la investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan en vinculación con el apartado III a la prevención y control de los problemas de salud que se consideren prioritarios para la población. Para la elaboración del estudio de utilizó el Cuestionario Breve de Burnout (C.B.B.), el cual permite realizar un diagnóstico de las tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP), falta de realización personal (FRP): Además, como variables antecedentes incorpora escalas para la evaluación del tedio, las características de la tarea y el clima organizacional, y una escala sobre “consecuencias” o repercusiones del síndrome en la calidad de vida del sujeto,

especialmente en su salud y sus relaciones interpersonales. Este cuestionario, es una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborada en España por Bernardo Moreno y colaboradores, se compone de 21 ítems en escala Likert, con la frecuencia, que va desde “Nunca” o “Nada” (puntuación 1) hasta “Siempre” o “Mucho” (puntuación 5); y preguntas abierta para la recolección de los datos sociodemográficos. Con un nivel de confiabilidad general, de acuerdo al estudio estadístico de Coeficiente de Alfa Cronbach de 0,9. Por dimensiones: Cansancio emocional 0.95, Despersonalización 0.85; Realización personal de 0.90; Características de la tarea con 0.95; Tedio 0.90; la Organización 0.90 y Consecuencias del Burnout 0.95.

Fase analítica: Los datos obtenidos por el CBB, fueron tratados y analizados por la estadística descriptiva (porcentaje e incidencia), con la herramienta del paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS versión 22) y presentados en forma gráfica, utilizando los recursos del programa. Para comparar las variables, fue aplicada la prueba no - paramétrico de Jue-cuadrado (χ^2), adoptándose para tal el nivel de significancia del 5% de probabilidad.

Resultados. Derivado del análisis de los cuestionarios aplicados al personal de enfermería la dimensión de agotamiento o cansancio emocional, se encuentra en riesgo moderado para que el personal de enfermería presente el Síndrome de Burnout, ya que poco más de la mitad (69%) de la población en estudio, refirió presentar uno de los tres aspectos “Harto de mi trabajo”, “Mal humorado” o estar “Quemado” lo que indica presencia de signos de agotamiento o cansancio. Ver gráfica No 1

Grafica No 1

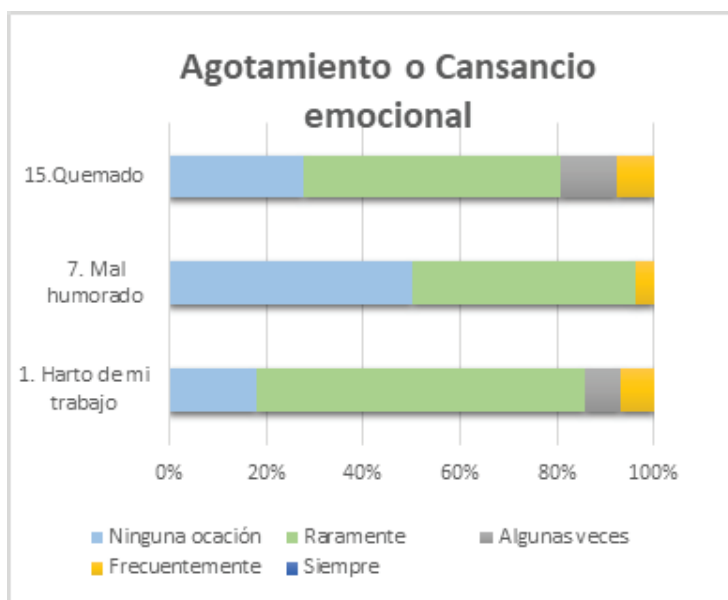
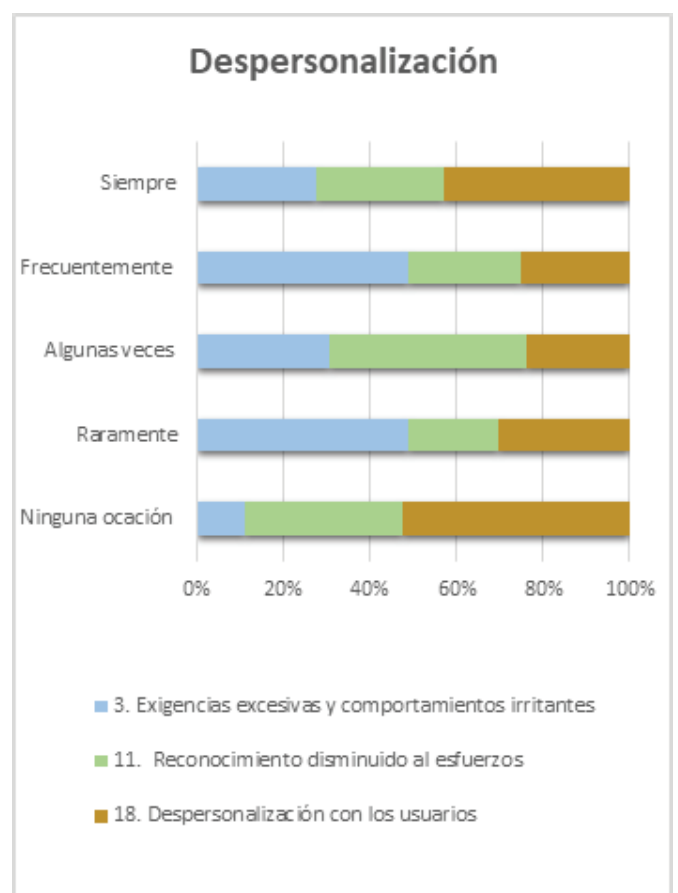


Figura 1 Agotamiento o cansancio emocional
Fuente: Elaboración propia, Aplicación de Cuestionario Breve de Burnout (2018)

En lo referente a la dimensión de despersonalización o deshumanización, de acuerdo con el análisis de los cuestionarios, se identificó, que uno de cada dos (57.1%), enfermeros ha contestado afirmativamente en aspectos como: “exigencias excesivas por parte de los usuario y de las autoridades”, o bien, refieren manifestar “comportamientos irritantes”, derivados posiblemente a un reconocimiento disminuido a su esfuerzo en el trabajo, por lo se deduce que se encuentra con una afección moderada, la cual se manifiesta en la despersonalización para con los usuarios y familiares. Ver grafica 2

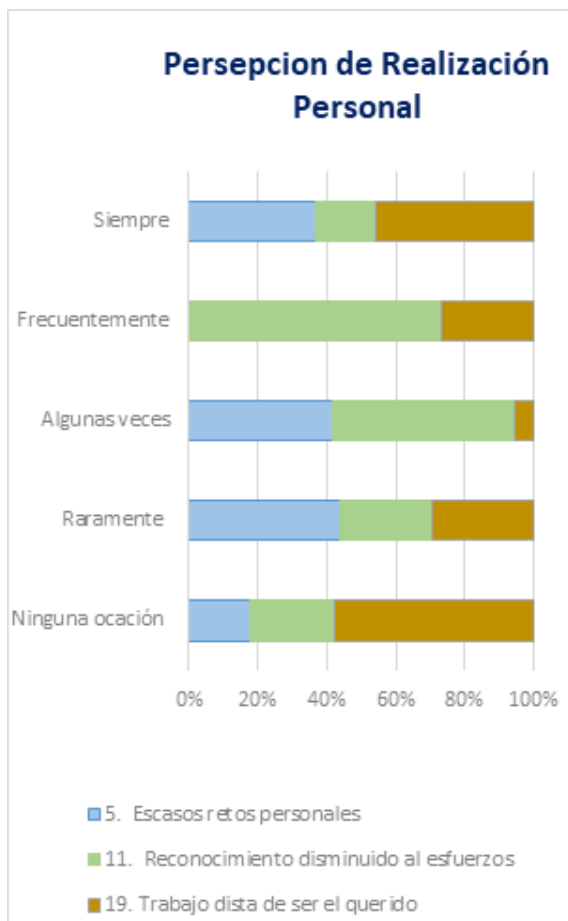


Fuente: Elaboración propia, Aplicación de Cuestionario Breve de Burnout (2018)

Continuando con las dimensiones toca el turno al sentimiento de baja o falta de realización personal, al revisar los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios se califica como moderado, producto de las respuestas positivas a los aspectos de “presencia de escasos retos personales” por parte del personal, aunado a ello el “disminuido reconocimiento” por parte del usuario al esfuerzo del trabajo realizado, así como de la las autoridades de la institución y por último, “en la actualidad, su trabajo dista de ser el querido”,

manifestando lo anterior por dos de cada tres enfermeros (67.9%), se suma a ello, el moderado con más de la cuarta parte del personal de enfermería (28.6%) y sólo con el 3.6% como bajo. Ver gráfica No. 3.

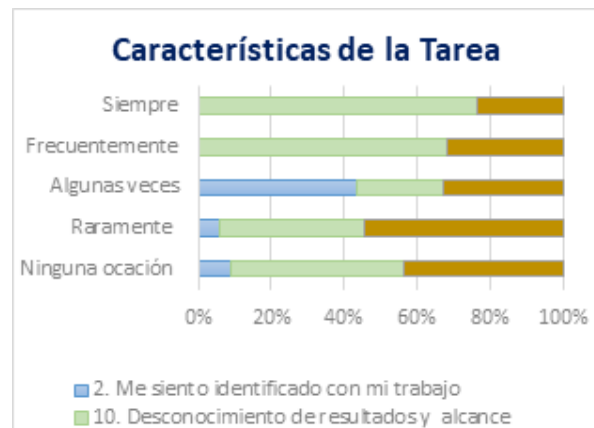
Es una dimensión que resulta modesta, al ser autoevaluado de forma negativa “el trabajo propio”, manifestándose con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evadir relaciones interpersonales y profesionales, que dan origen a la baja productividad e incapacidad para afrontar la presión. Se presentan como sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, que se ven reflejados con el deterioro progresivo de su capacidad laboral y la pérdida de todo sentimiento de gratificación personal. Lo anterior afecta considerablemente las habilidades para la realización del trabajo y para con los usuarios. Grafica No 3



Con respecto a las variables que anteceden la presencia del Síndrome de Burnout, encontramos a las características de las tareas, con énfasis, al identificar si el personal de enfermería se siente identificado con su trabajo, observándose que con poco más de la tercera parte, reconoce que “raramente y algunas veces”.

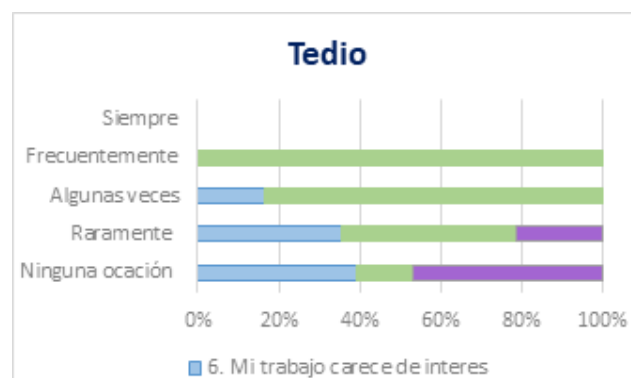
En cuanto sí “tienen conocimiento de sus resultados y alcances de su propio desempeño” hay una moderada notificación de ello, en todos los rubros; Así como, conocer si “les gusta el ambiente y el clima en donde se desempeña laboralmente” más de la mitad se sitúan en ninguno y raramente, determinando una emergente intervención por parte de las autoridades, para prevenir el estrés y posteriormente dar origen al Síndrome de Burnout. Ver Grafica No. 4.

Grafica No 4



Otra variable antecedente es el Tedio o aburrimiento, al analizar las respuestas obtenidas por el personal de enfermería, encontramos que más de la mitad de la población en estudio, se ven afectadas, manifestándolo en su respuesta: el trabajo es repetitivo” toda vez que se colocan en una situación de afección de moderada, y con riesgo de originar Síndrome de Burnout; requiriendo un cambio en el desarrollo organizacional. Ver gráfica No.5

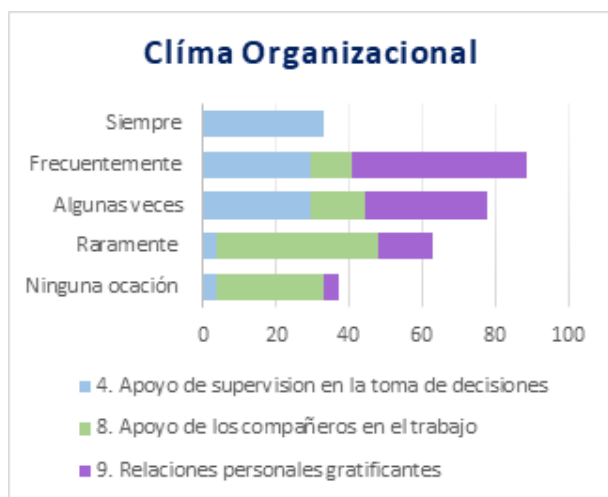
Grafica No 5



En lo referente al Clima organizacional, en donde se toman en cuenta aspectos organizativos tales como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o la gestión de la dirección de recursos humanos, la excesiva burocracia, en donde no importa el resultado sino, hacer las cosas de una determinada forma, añadiendo los conflictos interpersonales con supervisores y/o compañeros de trabajo en la organización, debido a la ambigüedad y al conflicto del rol a desempeñar en la organización.

Se encontró cierta incongruencia, apear de ser un cuestionario a nomino, el personal refiere recibir “siempre y frecuentemente “apoyo de la supervisor” son embargo el apoyo por parte de los compañeros se ve afectada.

Ver gráfica. 6
 Grafica No 6



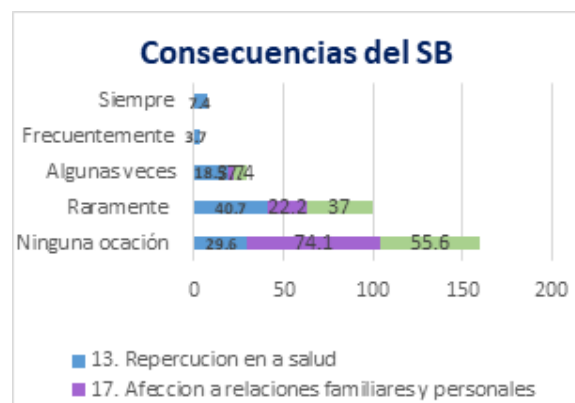
Las consecuencias del Síndrome de Burnout, pueden presentarse si permanece por largo tiempo el estrés laboral, originando consecuencias nocivas para el trabajador y también para la organización donde se labora. El trabajador si llega a presentar síndrome de Burnout, se deteriora su salud psicofísica y va afectando sus relaciones interpersonales y la calidad de vida, ya que se asocia a conductas y actitudes de carácter negativo como: cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento e irritabilidad, que conllevan a un detrimento de los vínculos del trabajador y la familia, así como el aumento de conflictos.

Algunos individuos afectados por el Síndrome de Burnout adoptan vicios o adicciones, así como problemas tanto familiares como profesionales, con un bajo desempeño en el trabajo e insatisfacción laboral, viéndose reflejado en un detrimento a la institución a través de: ausentismo laboral, abandono del puesto y/o de la organización, bajo compromiso, conflictos

interpersonales con supervisores, compañeros o usuarios y disminución en la calidad de servicio, al mismo tiempo que pueden hacerse presentes los accidentes laborales.

La presente investigación revela un grado de afección baja ya que más de la mitad de la población no refiere consecuencias, sin embargo una tercera hace de manifiesto algún síntoma, que debe ser atendido, toda vez que se puede incrementar y traer consigo detrimento en el desempeño del trabajador y la calidad de servicio. Ver gráfica. No. 7

Grafica No 7



Conclusiones:

El mundo laboral que hoy en día vivimos, se ha convertido en un fenómeno complejo y cambiante, según el informe de la Conferencia Internacional del Trabajo en el 2006, evento en el cual se dieron a conocer, cuatro principales fuerzas responsables de este cambio, entre las que se encuentran: el imperativo del desarrollo; la transformación tecnológica; la intensificación de la competencia globalizada, así como la influencia de los mercados, y la reducida participación del Estado, afectando la economía de los países y a la población laboral activa, toda vez, que influye en las opciones de empleo; así como en las relaciones sociales o familiares; demanda formación de recursos, actualización de conocimientos y destrezas; modificando los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; los procesos laborales; reflejándose en las ofertas laborales y en la salud de la población.

Se debe a estas variaciones que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales se han modificado, dando lugar a un campo de conocimiento científico necesario, complejo y socialmente importante, ya que los estudios vinculan la salud con la relación de lo gratificante o sufrido que pueda resultar el trabajo.

En la profesión de enfermería, las investigaciones sobre la salud del trabajador muestran un escenario predominantemente dirigido a los factores de riesgos, presentes en los ambientes de trabajo de la propia profesión, en donde los factores psicosociales cobran importancia, ya que condicionan diversas situaciones laborales y que se relacionan con la organización del trabajo, el puesto, la realización de tareas e incluso con el entorno, pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores, convirtiéndose en sinónimos de “factores psicosociales, que conducen al estrés. El personal de enfermería del Hospital de especialidad con base a la investigación realizada, se determinó tener un riesgo moderado en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, por lo cual, es necesario realizar modificaciones del desarrollo organizacional y el clima laboral de la institución, con el propósito de generar condiciones óptimas que contribuyan en la salud de los trabajadores de enfermería.

En los cuales se pueden incluir: mejoras en el ambiente de trabajo; proporcionar en buenas condiciones los equipos a utilizar; así como integrar en la organización del trabajo a otros profesionales del área de la salud, propiciar la participación de las autoridades.

El Hospital de Ginecología del IMIEM se encuentra organizado, en grupos de trabajo encargados de realizar funciones específicas para cada área, que permiten el buen funcionamiento de las mismas, sin embargo no todos los integrantes del equipo tienen metas y propósitos en común, manifestándose en la falta de apoyo por parte de los compañeros y de trabajo en equipo.

Con respecto a la valoración de cansancio emocional o estar quemado, las enfermeras del Hospital en estudio, se determinó encontrarse en riesgo moderado de presentar el Síndrome de Burnout, ya que poco más de la mitad refirió percibirse, así mismo, en uno de los tres aspectos “Harto de mi trabajo”, “Mal humorado” o estar “Quemado” lo que indica presencia de signos de agotamiento o cansancio. La presencia de esta dimensión en el trabajador repercute en la calidad del cuidado que se proporciona en la institución de salud e incumplimiento de los indicadores de calidad y los valores de la unidad hospitalaria, pero principalmente en la insatisfacción de necesidades y/o expectativas por parte del usuario.

En relación a la Identificación de la despersonalización o deshumanización en el personal de enfermería, se identificó también un riesgo moderado, toda vez, que el personal contestó tener exigencias excesivas por parte de los usuarios y de las autoridades, además de manifestar irritabilidad, al proporcionar cuidados de enfermería a los usuarios y familiares, desarrollando actitudes y respuestas negativas, mostrando insensibilidad y cinismo hacia ellos, así como en su propio comportamiento aislamiento o evitación de otras personas, concluyendo con una escasa motivación laboral.

Afectando el rendimiento laboral, manifestándose a través de absentismo, evasión de asistencia a reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o bien proporciona al usuario atención de forma fría, distante y despectiva, generando constantes quejas por parte de los usuarios.

En cuanto a la percepción de su realización personal en el profesional de enfermería, se interpreta como baja, una vez que, las respuestas fueron positivas al cuestionar la presencia de escasos retos personales por parte del personal, aunado a ello el disminuido reconocimiento por parte del usuario, y de las autoridades; afecta también la baja autoestima, evadiendo las relaciones interpersonales y profesionales, derivando en baja productividad e incapacidad para afrontar la presión, deteriorando progresivamente de su capacidad laboral y la pérdida de todo sentimiento de gratificación personal.

Con relación a las características de la tarea, se determinó un riesgo moderado de adquirir Síndrome de Burnout., ya que desconocen el alcance de sus resultados y de su propio desempeño, así mismo manifiestan disgusto con el ambiente y el clima en donde se desempeña.

Por lo que respecta al antecedente de aburrimiento o tedio, se sitúa en una afección moderada a grave, refiriéndose a su trabajo como repetitivo, para prevenir el S.B. se debe contrarrestar las recurrentes presiones emocionales, y en generar actividades que motiven e innoven el ámbito laboral del trabajador.

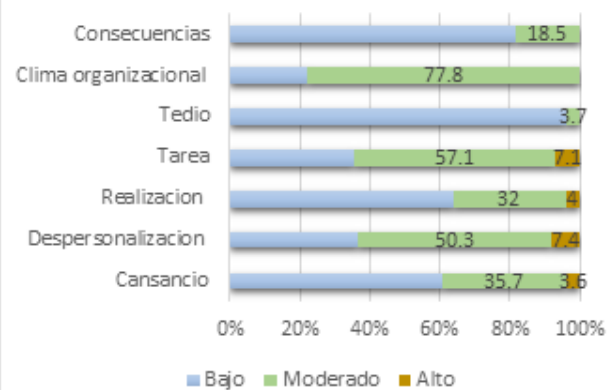
En el caso del Clima organizacional, también se determina una afección de moderada a grave, colocándose en riesgo de padecer Síndrome de Burnout, para lo anterior se retomaron los aspectos organizativos como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o la gestión de la dirección de recursos humanos, la excesiva burocracia, en donde no importa el resultado sino, hacer las cosas de una determinada forma, añadiendo los conflictos interpersonales con supervisores y/o compañeros de trabajo en la organización, debido a la ambigüedad y al conflicto del rol a desempeñar en la organización.

Por último se mencionan las posibles consecuencias del Síndrome de Burnout, que se pueden presentar, si permanece por largo tiempo el estrés laboral, originando efectos nocivos, para el trabajador y también para la organización donde se labora: en el caso del primero la presencia de SB, deteriora la salud psicofísica, progresivamente afecta sus relaciones interpersonales y la calidad de vida, ya que se asocia a conductas y actitudes de carácter negativo como: cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento e irritabilidad, que conllevan a un detrimento de los vínculos del trabajador y la familia, así como el aumento de conflictos.

Por lo que la intervención de la alta dirección estará dirigida a prevenir o detener el estrés laboral, toda vez, que se ve amenazado el bajo desempeño en el trabajo, reflejándose en un detrimento a la institución a través de: ausentismo laboral, abandono del puesto y/o de la organización, bajo compromiso, conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y/o usuarios y disminución en la calidad de servicio, al mismo tiempo que pueden hacerse presentes los accidentes laborales.

A través de la intervención de la alta dirección, tanto la institución, como el personal de enfermería y el equipo interdisciplinario que conforma el Hospital de Ginecología del IMIEM, serán beneficiados.

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BORNOUT



4. Citación y referencias bibliográficas con el formato del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), sexta edición en español. Las referencias bibliográficas se ordenarán alfabéticamente y no deberán ser numeradas.

No utilizar mayúsculas en ninguna parte del texto.

Notas:

- Los trabajos en extenso se dirigirán al correo cife@umich.mx y serán evaluados por pares académicos del Comité, cuyas observaciones serán enviadas al autor de correspondencia, debiendo ser atendidas en un plazo máximo de dos semanas y reenviadas al mismo correo.
- Una vez aceptado el trabajo, se publicará en el primer número de la revista de la Facultad (ISSN en trámite). Para publicar el trabajo, es requisito indispensable que todos los autores envíen el comprobante de pago establecido en estos lineamientos.
- El autor de correspondencia será el responsable de enviar el documento final y el formato de carta de sesión de derechos de autor cumplimentado con firmas en tinta azul y escaneado en formato PDF.
- Una vez recibido el documento final, no se aceptarán cambios en los nombres o el orden de los autores del trabajo.
- Los trabajos que no cumplan los lineamientos establecidos no serán considerados para su evaluación.