



CENTRO ACADÉMICO Y CAPACITACIÓN DE EXCELENCIA
“DR. ERNESTO GIOVANNI PORRAS”



ESCUELA DE ENFERMERÍA
CICLO DE LICENCIATURA EN ENFERMERIA

2015-2019

TEMA:

**LA AFECCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA
MALA ATENCIÓN HACIA EL CLIENTE**

TESINA PROFESIONAL:

PARA OBTENER EL TÍTULO EN LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

PRESENTA:

KARLA VARGAS ALVAREZ

DIRECTOR: M. EN C. JERONIMO RAMON BALDERAS RUIZ

ASESOR:

ALICIA CHINO AMADOR

PUEBLA, PUE. NOVIEMBRE 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de mi tesina, por todo el apoyo que me brindaron en cada decisión que he tomado, por siempre confiar en mí, por nunca dejarme sola sin importar las circunstancias, por siempre estar a mi lado en todo momento.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias por su apoyo su amor, su bondad, lo complicado de lograr esta meta cada vez es menos, la espera cada vez es más corta, les agradezco y les hago presente mi gran afecto hacia ustedes, ya que son mi todo.

Gracias por apoyarme en todo momento, por siempre estar conmigo en momentos buenos y malos, por apoyarme y darme ánimos cuando ya no podía más, acompañarme a cada una de mis asesorías, darme ideas para mejorar mi trabajo, animarme a siempre ser mejor cada día, por siempre luchar por mis sueños y nunca darme por rendida.

Gradezco a cada uno de mis maestros por brindarme una parte de su conocimiento, por estar conmigo durante mi camino de aprendizaje, por enserenarme que siempre demos tener presentación en todos los aspectos, desde los zapatos hasta en los trabajos, ser seguros de nosotros mismos, transmitir esa seguridad a cada uno de los pacientes ya que ellos dependen completamente de nosotros.

Gracias a mi asesora por apoyarme y guiarme en mi tesina, por brindarme su tiempo, dedicación, por darme ánimos y aunque este cansada siempre está ahí conmigo guiándome.

Índice

Agradecimientos.....	1
Índice.....	2
Resumen.....	6
Planteamiento del Problema.....	7
Objetivos.....	9
General.....	9
Específico.....	10
Justificación.....	11
Hipótesis.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I “Marco Teórico”	18
Síndrome de Burnout.....	19
Manifestaciones Clínicas (Signos).....	19
Psiquiátricas.....	20
Somáticas.....	21
Organizacionales.....	21
Síntomas.....	21
Factores de Riesgo.....	22
Tratamiento.....	22

Encuesta hecha por Maslach.....	23
Depresión.....	24
Ansiedad.....	25
Irritabilidad.....	25
Deterioro de Las Relaciones Interpersonales.....	26
Desempeño Laboral.....	26
Cinismo.....	27
Insomnio.....	27
Agotamiento Emocional.....	27
Nerviosismo.....	28
Despersonalización.....	28
Insatisfacción Laboral.....	29
Capitulo II “Atención de Calidad al Paciente”	30
Atención del Paciente.....	31
Enfermería.....	31
Cliente.....	32
Satisfacción del Paciente.....	32
Calidad de Atención.....	35
Calidez.....	36
Empatía.....	36
Paciente.....	37
Humanismo.....	37

Cuidados Holísticos.....	38
Trato digno.....	38
Atención.....	39
Eficiencia.....	39
Cuidados.....	40
Atención de Enfermería.....	40
Dignidad.....	41
Capitulo III “El estrés a nivel cerebral “	42
La Primera es La fase de Alerta.....	45
La Segunda Fase es la de Defensa (o Resistencia)	45
La Fase de Agotamiento (o de Relajamiento)	46
Capitulo IV “Plan de mejora dirigido al personal de enfermería”	47
Planificar.....	51
Hacer.....	52
Verificar.....	53
Actuar.....	54
Conclusiones.....	55
Bibliografía.....	57

ANEXO

Tabla de contenido

Tabla 1.....24

Tabla 2.....33

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la afección que existe entre el síndrome de burnout en el personal, de enfermería y la mala atención hacia el cliente, para poder dar un trato digno de calidad y calidez a los pacientes durante su estancia hospitalaria.

Materiales y métodos: Estudio descriptivo, cuantitativo, documental y longitudinal. Se aplicará la investigación al personal de enfermería de 35- 45 años de edad que se encuentren laborando en el Hospital General de Cholula, Se utilizara el instrumento de MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) dirigido a los profesionales de servicios humanos y la encuesta de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, estos resultados se podrán cuantificar ya que podremos observar la satisfacción de cada uno de los pacientes y familiares conforme al trato y con respecto al personal de enfermería se podrán ver los niveles de estrés que presentan y el porcentaje de las enfermeras que presentan el síndrome de burnout, estas encuestas se van a realizar constantemente para verificar que los talleres y actividades de apoyo que se les brindara al personal de enfermería sean favorables para brindar un trato digno.

Planteamiento Del Problema

La afección y el mal trato hacia los pacientes cada vez es mayor ya que el personal de enfermería presenta el síndrome de burnout con más frecuencia afectando todo su entorno tanto social como laboral, esto conlleva a que exista una mala relación entre enfermera paciente debido a que dicho síndrome genera agotamiento mental, irritabilidad, ansiedad, depresión, cefaleas, dificultades de concentración, insomnio y deterioro de las relaciones interpersonales, llevando al personal de enfermería a tener un desgaste tanto físico como mental lo cual conlleva como resultado una atención ineficiente y de mala calidad.

Nosotros somos la base principal de la rehabilitación de cada uno de los pacientes, ya que si se les brinda un trato digno, adecuado y sabemos escuchar y explicar a cada uno de los pacientes desde que medicamento se les va aplicar, a que les ayuda o que función tiene, en que consiste cada uno de sus diagnósticos o alguna palabra que desconozcan eso disminuirá el estrés en ellos lo cual nos ayudara a nosotros porque se encontraran más tranquilos, menos irritables y la jornada laboral se hará menos tediosa, más tranquila y el estrés en nosotros como personal disminuirá considerablemente.

Por lo que sin duda alguna se genera una relación y un vínculo estrecho entre el síndrome de burnout y la mala atención que en su momento pudieran llegar a tener hacia sus pacientes el personal de enfermería ya que se va generando un deterioro significativo en el desempeño laboral y personal como consecuencia de los síntomas anteriormente descritos, viéndose reflejados en su baja calidad, ineficiencia o ineficacia en su desempeño laboral y psicológico, afectando tanto al personal de enfermería como a los pacientes y por lo tanto no se les brinda un trato adecuado por todo el estrés que están presentando y no ponen atención o no se pueden concentrar en las actividades que tienen que realizar para la mejora y los cuidados de cada uno de los pacientes cuando están a cargo de cada enfermera.

Los pacientes dependen completamente de nosotros el personal de enfermería ya que nosotros somos quienes les brindan desde los cuidados hasta el cambio de cama a diario y si nosotros tenemos problemas emocionales o mentales no podemos brindar ese cuidado correctamente, ya que nos podemos distraer muy fácilmente pensando en cómo resolver nuestros problemas personales y el tiempo en nuestro turno no puede rendirnos o ser suficiente lo cual es un problema porque no podemos acabar nuestras tareas, dejamos cosas o actividades pendientes lo cual no llega a cubrir las necesidades de cada uno de ellos.

¿Qué vínculo existe entre el Síndrome de burnout en las enfermeras de 35- 45 años de edad con relación a la mala atención que se les brinda a los pacientes dentro de su estancia hospitalaria en el Hospital General de Cholula?

Objetivos

General

- ☞ Mejorar la atención de calidad, calidez y el desempeño laboral del personal de enfermería viéndose reflejado en el trato digno, atención e intervenciones hacia los pacientes que se encuentran hospitalizados, para así realizar un plan de mejora dirigido al personal de enfermería.

Específicos:

- ☞ Realizar una encuesta a los familiares o pacientes sobre cuál es la perspectiva que tienen sobre el personal de salud principalmente el de enfermería.
- ☞ Identificar en que aspectos dentro de su estancia hospitalaria es donde se presenta una mala atención.
- ☞ Analizar cuáles son los factores que más están relacionados a una mala atención dentro de su estancia hospitalaria.
- ☞ Realizar una encuesta hecha por Maslach y Jackson MBI-Human Services Survey (MBIHSS) dirigido a los profesionales de servicios humanos, para ver si el personal de enfermería presenta el síndrome de burnout
- ☞ Identificar al personal de enfermería conforme a los resultados de la encuesta que se encuentra cursando algún signo y síntoma del síndrome de burnout.
- ☞ Analizar cuál es el principal factor por el cual el personal de enfermería presenta síndrome de burnout.
- ☞ Identificar el conocimiento que tiene el personal de enfermería sobre el síndrome de burnout y las afecciones que pueden presentar dentro de su ámbito laboral personal y familiar.

- ☞ Realizar una encuesta sobre como el personal de enfermería maneja el estrés.
- ☞ Analizar qué tan relacionado está el síndrome de burnout con la atención que se les brinda a los pacientes.
- ☞ Dar a conocer al personal de enfermería sobre el síndrome de burnout y todas las consecuencias que pueden llegar a presentar a nivel familiar, personal y principalmente laboral.
- ☞ Seleccionar actividades de apoyo en referencia a los datos obtenidos sobre la problemática del síndrome de burnout.
- ☞ Solicitar el apoyo del personal de psicología, directivos para poder realizar las actividades para su mejora.
- ☞ Realizar programas de apoyo dirigido al personal de enfermería para disminuir su nivel de estrés y así poder llegar al objetivo principal.
- ☞ Realizar programas de evaluación continua cada seis meses para verificar los resultados y que beneficios se han obtenido de dichas actividades dentro de su estancia laboral, personal y familiar.
- ☞ Realizar una encuesta a los pacientes y familiares donde nos permita reconocer que tan efectivas son las actividades durante este programa.
- ☞ Integrar un plan de mejora en el hospital general de Cholula con la finalidad de otorgar un apoyo significativo a las enfermeras que presenten el síndrome de burnout para poder disminuir sus niveles de estrés durante su jornada laboral.

Justificación

Durante mis prácticas en el Hospital General de Cholula pude observar que la mayoría de las enfermeras presentan mucho estrés, algunas de ellas no tienen vocación para esta profesión, otras llegan cansadas por las tareas que realizan en sus hogares, algunas tiene problemas familiares, todos estos factores influyen de manera significativa al trato que se les brinda a cada uno de los pacientes ya que no se les habla de la manera correcta, mucho menos se les da un trato adecuado tanto a ellos como a los familiares es por ello que esta investigación se basa en un factor que casi nadie analiza en la actitud y desempeño del personal de la salud.

“El síndrome de Burnout es un constructo psicológico, el cual se caracteriza por agotamiento (*exhaustion*); despersonalización y cinismo (*cynicism*) y desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que conllevan a un pobre desempeño laboral (*ineffectiveness*), lo anterior como consecuencia de factores de estrés prolongados afectando tanto la esfera emocional como las relaciones interpersonales en el trabajo” (Graue, E., Álvarez, R., & Sánchez, M. 2015). y aunque desde hace tiempo existe dicho síndrome nunca se le había dado la importancia que debería, debido a que se ha demostrado que si no se trata tempranamente se presenta una gran afectación psicológica, emocional y laboral llevando a una mala atención que se le pudiera dar a los pacientes que obviamente requieren un servicio de excelencia, se ha demostrado que el síndrome anteriormente mencionado se pudiera generar a partir de una excesiva carga de trabajo debido al poco personal de salud, generando problemas familiares ya que se demanda más tiempo del personal en un hospital y menos tiempo en su hogar.

El personal femenino es más propenso a presentar el síndrome de burnout por diferentes factores de riesgo, como: el climaterio, menopausia, problemas familiares, económicos, así como en el estado civil en el que encuentren.

También se ve reflejado el estrés en los pacientes ya que si el personal que los atiende sufre de este síndrome ellos por obviedad no contarán con un trato digno por lo que es muy probable que su estancia hospitalaria se prolongue y ellos no pueden mejorar como se tenía pensado, debido a que la atención e intervenciones que les brinda no es la adecuada para su recuperación, es por ello es que se busca disminuir el estrés en las enfermeras que se encuentran laborando para poder proporcionar una atención de calidad y la estancia hospitalaria de los pacientes sea más corta.

Es de suma importancia disminuir el estrés laboral para que el trato a los pacientes sea lo más humanista posible y se cumpla con las características de un trato digno y los pacientes puedan sentirse cómodos y confiar plenamente en las enfermeras que les brindan atención, esta confianza que generan los pacientes hacia las enfermeras creará un vínculo, el cual los ayudará a estar tranquilos y hará que su recuperación sea mucho más rápida, teniendo una satisfacción en todos los aspectos tanto emocionales como en la atención que se les brindó durante su estancia hospitalaria.

Sin embargo la mayoría de los directivos de las unidades hospitalarias se centran en el cuidado de los pacientes, pero no buscan como motivar a su personal de salud o apoyarlos con actividades para tratar de disminuir los problemas que el exceso laboral pueda generar en ellos, ignorando totalmente que todo ser humano tiende durante su vida a presentar problemas familiares, siendo este un motivo fundamental para sufrir una gran afectación al cuidado que se brinda a los pacientes, por ello esta investigación es de suma importancia ya que a lo largo de esta podemos descubrir el origen, los síntomas y consecuencias del síndrome burnout y aprender a cómo podemos evitarlo, pero sobre todo a cómo podemos tratarlo, para que se pueda hacer consciencia a los directivos y generar empatía hacia todo su personal a cargo y brindarles la posibilidad de realizar sus actividades, tomando en cuenta que es un buen beneficio para su institución y así mejorar la relación enfermera-paciente ya que actualmente el

personal de enfermería presenta demasiadas quejas en su contra respecto al trato o atención que se les brinda a cada uno de los pacientes, sin antes haber tomado en cuenta la psique y el estado emocional de dicho personal.

En relación a las quejas recibidas en las instituciones de salud por parte de los familiares y de los mismos pacientes se trata de buscar algún método para disminuir los niveles de estrés en el personal de salud, para así poder brindar una atención adecuada con calidez y calidad a los pacientes que se encuentran hospitalizados en dichas instituciones de salud y también brindar la atención necesaria, al personal de salud enfocándonos al personal de enfermería ya que son los que se encuentran con mayor contacto con los pacientes, lo cual sería desde brindarles la información necesaria sobre que es el síndrome de burnout desde sus factores de riesgo, hasta que consecuencias pueden presentar en su ámbito laboral, personal y familiar.

Es por eso que se busca emplear un plan de mejora el cual sea una base de apoyo fundamental en cada una de las enfermeras este plan de mejora ayudara a disminuir los niveles de estrés que cada personal tiene, se realizaran diversas actividades, se reforzara el trabajar en equipo, tener un descanso digno dentro de su estancia hospitalaria, repartir equitativamente el trabajo, se les enseñara a realizar técnicas de respiración para que ellas puedan hacerlas cuando se sientan estresadas, ya sea durante su jornada laboral o en casa, intensificar la comunicación efectiva entre cada integrante, todas estas actividades les ayudara de manera significativa a ir disminuyendo el estrés poco a poco, obteniendo como resultado un ambiente laboral tranquilo, los pacientes recibirán un trato digno, de calidad, los cuales se irán de alta satisfechos y su estancia hospitalaria será cada vez más corta ya que se les dará tranquilidad a ellos y se les atenderá correctamente de acuerdo a sus diagnósticos.

Hipótesis

La relación entre el Síndrome de Burnout y la mala atención en el personal de enfermería es muy grande y conlleva diferentes aspectos que lo relacionan entre sí, estos son claves para poder detectar estos síntomas que son: el agotamiento mental, irritabilidad, ansiedad, depresión, cefaleas, dificultades de concentración, insomnio y deterioro de las relaciones interpersonales.

Estos elementos afectan de manera significativa a todo el personal de salud específicamente a las enfermeras ya que ellas son las que tienen contacto directo con los pacientes, ellas presentan estos síntomas ya sea por la carga de trabajo, falta de personal o jornadas exhaustivas laborales.

A ellas les afecta en todos los aspectos, comenzando en lo laboral que es la parte fundamental de esta investigación, así como también en lo personal, por ello su rendimiento laboral es muy bajo, pues ya no se tiene el principal objetivo de su profesión que es el cuidado y bienestar del paciente, todo esto nos da malos resultados como lo son el síndrome de burnout y la mala atención siempre y cuando las enfermeras evaluadas presenten dicho síndrome.

Introducción

Este trabajo de investigación está dirigido al personal de enfermería de 35- 45 años de edad que se encuentren laborando en el Hospital General de Cholula, se aplicara un plan de mejora para el personal de enfermería, se aplicaran encuestas periódicamente hacia el personal y los pacientes para poder verificar que este plan de mejora tenga efectividad y los niveles de estrés disminuyan para así poder dar un trato digno a los pacientes y familiares.

“Maslach y Jackson (1981) definieron al síndrome de burnout como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal.” (Maicon, C., & Ruiz, G. 2017)

Por lo que nos menciona Maslach y Jackson es que el síndrome de burnout es más frecuente en trabajadores de servicios humanos como profesionales que deben tener una relación estrecha con los pacientes brindándoles un servicio de cuidado.

Los trabajadores de servicios humanos son más propensos a sufrir estrés ya que están en contacto directo con los pacientes, con las muertes de cada uno y sus problemas, este problema se ha presentado desde años atrás y se sigue presentado hasta la actualidad, eso quiere decir que aún no hemos podido frenar dicho síndrome ya que cada vez hay menos trabajadores en lugares más grande y la carga de trabajo es mayor, también influye mucho su entorno laboral ya que muchas veces no se tienen buena relación entre compañeros o jefes y esto hace que se dificulte el trabajo.

Se aborda el síndrome de burnout ya que se ha detectado ineficiencia respecto al trato y cómo afecta este con relación a la atención que se les brinda a los pacientes.

Actualmente en la sociedad nos encontramos con diversos factores poco favorables tanto para la salud física como mental que afectan a todo tipo de personas, uno de ellos sin lugar a dudas es el estrés.

Es importante recalcar que a pesar de que el estrés es uno de los padecimientos más comunes, en la actualidad no existe un método para prevenirlo y mucho menos dentro del área de la salud, abarcando, médicos, enfermeros, camilleros, personal administrativo, etc. En donde suele presentarse con mayor frecuencia en el personal de enfermería y el personal médico, debido a las exhaustivas jornadas de trabajo y la responsabilidad que se tienen con respecto a la asistencia que se brinda a los pacientes.

Estudios obtenidos y analizados nos indican por medio de encuestas realizadas en el hospital gubernamental (ISSSTE) y en los servicios de hospitalización de la secretaria de salud que “el personal con síndrome de burnout fue de 33.8 % (181 de 535), el 6.7 % (36 de 535) presentó un alto nivel de este síndrome. Se encontró que 44.1 % presentó agotamiento emocional; 56.4 % despersonalización y 92.9 % baja realización personal.” (Miranda, V. R., Monzalvo, G., Hernández, B., & Ocampo, M. 2016)

De acuerdo a este estudio estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería nos menciona que se aplicaron dos cuestionarios diferentes a una población de 35 profesionales de enfermería de una unidad hospitalaria Carlos Monge Medrano en los servicios de Medicina interna, Cirugía y Ginecología en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

“El 54% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, 43% estrés severo y 3% estrés leve. Respecto a los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte son: muerte y sufrimiento del paciente 66%, carga de trabajo 60% e incertidumbre respecto al tratamiento 51%, con impacto regular: falta de apoyo del personal de enfermería 83%, preparación insuficiente del personal de enfermería 80% y problemas con la jerarquía 71% y percepción con impacto débil: problemas entre el personal de enfermería 23%”. (Pinto, M. A. 2016)

Todo ello afectando de manera significativa, el desempeño laboral y emocional del personal que padece estrés. Ya que se presentan síntomas desde mal humor, irritabilidad, colitis, gastritis, insomnio, dolores musculares, cefaleas y en casos más graves depresión y ansiedad entre otros.

Trabajar y tratar con personas es una labor muy delicada y sobre todo humanitaria; porque cada paciente merece tener un trato digno y cuando el personal de salud se encuentra en un desequilibrio mental, emocional y físico el trato que dará no será el adecuado para un paciente.

Marco Teórico

Capítulo I

Síndrome De Burnout

“El síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.” (Murillo, L. F., & Saborio, L. 2015) (Murillo Hidalgo & Saborio Morales, 2015)

“El burnout nace en EE.UU en 1974 por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger, a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach quien, sustancialmente, utilizo el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental”. (Faúndez, V. O. 2017)

La doctora Maslach descubre un nuevo síndrome clínico caracterizado por el estrés crónico en 1982, afectando también en los aspectos emocionales, observando que la tensión laboral es una variable en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, este término hace referencia a “quemarse por el trabajo” el cual afecta de manera determinada la calidad de la vida de los seres humanos, los cuales los afecta física y mentalmente, lo cual los lleva a dar una atención ineficiente.

“Los planteamientos de Maslach, el burnout es una respuesta progresiva e insidiosa, que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral, preferentemente en profesionales de servicios, pero no exclusivamente. El burnout a menudo ha sido conceptualizado en el marco de la investigación del estrés. (Schaufeli, W., & Greenglass, E. 2001)

De acuerdo con lo que nos menciona Maslach el síndrome de burnout es un estrés crónico que va avanzando con el tiempo, se puede presentar en todo tipo de población, específicamente en los que se encuentran en el área de la salud como: enfermeros, doctores, camilleros, etc. Ya que ellos son los que siempre están en contacto con los pacientes, se enfrentan a cualquier tipo de emociones desde felicidad hasta la muerte.

Principalmente afecta en su ámbito laboral de las personas que padecen dicho síndrome ya que darán un servicio ineficiente, no podrá lidiar con su trabajo y mucho menos con los pacientes que tendrá a su cargo, provocaría conflictos en todos los ámbitos tanto laborales como familiares de cada una de las personas que lo presenta.

“La definición del síndrome de burnout dice que es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal dicha por psicóloga” (Murillo Hidalgo, L. F., & Saborio Morales, L. 2015)

Se caracteriza por tres dimensiones:

- a) Cansancio emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo.
- b) Despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y de cinismo hacia los pacientes.
- c) Bajos logros personales o tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con apreciaciones de baja autoestima profesional.

➤ **Manifestaciones Clínicas (Signos)**

Psiquiátricas. Deterioro progresivo y encubierto de la persona, como depresión y ansiedad crónicas, trastornos del carácter, suicidio, disfunciones familiares graves (violencia) y adicciones (incluida la adicción al trabajo).

Somáticas. Cuadro de estrés con expresiones variadas de tipo muscular, endócrino, nervioso, circulatorio y otros cuadros psicósomáticos.

Organizacionales. Deterioro en las relaciones laborales que provoca distintos tipos de efectos, como el empobrecimiento del desarrollo profesional, rivalidad, individualismo, fallas operativas reiteradas, desmotivación e inconformismo. (González, J., & H., M. R. 2015).

Las personas que presentan el síndrome de burnout pueden mostrar falta de energía, pérdida de humanismo, la falta de comunión o pérdida del interés hacia los diferentes diagnósticos de cada uno de los pacientes. La probabilidad de que el cansancio emocional sea elevado es mayor en quienes tienen más sobre carga de trabajo, riesgo de obtener bajos logros personales y baja satisfacción de recompensa profesional esto impacta mucho en su vida personal y profesional lo cual implica en tener un bajo rendimiento y no dar una atención de calidad ya que ellos no se encuentran bien en todos los aspectos.

➤ **Síntomas**

“Deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Dentro de los daños físicos: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, irritabilidad, pérdida de peso, dolores musculares, cefaleas, desórdenes gastrointestinales, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral y la presencia de enfermedades psicósomáticas”. (Forbes Álvarez, 2016)

Los principales trastornos psicósomáticos que presentan son: hipertensión, taquicardias, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa, tics, lumbalgias, trastornos sexuales entre otros los cuales influyen de manera significativa para que una persona pueda estar tranquila y a gusto en su trabajo o en su entorno familiar. Esto conlleva a muchos problemas sobre todo para poder concentrarse y dar un buen trato sobre todo a las enfermeras con los pacientes ya que, si ellas tienen todos estos tipos de signos y síntomas, no podrán dar un buen trato es por eso que se

busca trabajar con respecto al estrés para poderlo disminuir y se les pueda dar a los pacientes un trato digno como al que todos nos gustaría recibir.

➤ Factores de Riesgo

“Desde que una persona tiene contacto con otra persona tiende a tener niveles de estrés altos, también influyen los horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia, exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, falta de seguridad laboral”. (Forbes, R. 2016) (Forbes Álvarez, 2016)

El hecho de que tengamos todo el tiempo contacto con otras personas somos propensos a sufrir estrés, influye mucho estemos en contacto directo con personas o en este caso pacientes o las jornadas excesivas de trabajo, exceso de pacientes o falta personal ya que todo esto nos lleva a un estrés crónico, lo cual tenemos como resultado el síndrome de burnout.

➤ Tratamiento

Otros procedimientos alternativos para el tratamiento de esta afección incluyen métodos de la medicina bioenergética y tradicional, entre los que se destacan:

*Acupuntura

*Aromaterapia

*Musicoterapia

“El principal objetivo del tratamiento sobre el síndrome de burnout es reducir los niveles de estrés, ansiedad y depresión. En casos muy extremos se recomiendan un tratamiento farmacológico con el fin de garantizar la reducción de un determinado síntoma de burnout a corto plazo este ayudara a que los niveles de estrés empiecen a disminuir”.

(Síndrome de burnout en personal de enfermería, 2016)

También otro tratamiento alternativo puede ser llevar a cabo algunas actividades didácticas que pueden ayudar a disminuir los niveles de estrés y sobre todo a prevenirlo, actividades que puedan realizarse, antes de comenzar su turno, las cuales son: realizar ejercicio, yoga, zumba, armar rompecabezas, terapias de relajación, terapia de la risa, aromaterapia, manualidades como tejer, bordar etc. , con el apoyo del personal de psicología, esto serviría a cada uno del personal a encontrar un equilibrio físico y mental así poder dar una atención de calidad y un trato digno a los diversos tipos de pacientes que se encuentran en una unidad hospitalaria. Generando un equilibrio laboral, pero sobre todo personal.

Encuesta hecha por Maslach

El “Maslach Burnout Inventory” (MBI) de Maslach y Jackson (1981, 1986)

“El MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de servicios humanos. Este instrumento es la versión clásica del MBI. Está constituido por 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas para evaluar la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden) (8 ítems), agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) (9 ítems) y despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del Trabajo”. (Olivares, V. 2017).

Tabla 1 Cuestionario - BURNOUT

Nota: Entrevista para verificar el nivel de estrés en el que se encuentra el personal de enfermería.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14	Creo que trabajo demasiado.
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.

0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

(OMINT, 2019).

➤ Depresión

“La depresión engloba sentimientos como: tristeza, decaimiento, irritabilidad, impotencia frente a exigencias de la vida, disminución o pérdida del interés, disminución o aumento de peso, insomnio, fatiga, disminución de la capacidad para pensar”. (Albedi, J., Taboada, O., Castro, C., & Vazquez, C. 2016).

Se ve reflejada en la falta de interés de los individuos por asistir a sus trabajos, la incapacidad física y anímica, esto afecta a los prestadores de servicios como las enfermeras principalmente si ya son mayores, se encuentran solas o cursan por una etapa difícil como la menopausia, esto conlleva a que tenga un mal carácter, estén irritables y la atención que ellas brindan sea de mala calidad, ya que ellas no se encuentran bien emocional y social mente, no saben principalmente manejar todas sus emociones lo cual las puede llevar a una depresión.

➤ **Ansiedad**

“La ansiedad es un sentimiento inherente al ser humano. La ansiedad se vuelve un trastorno cuando va más allá de una preocupación o miedo temporales. Para una persona con un trastorno de ansiedad, el sentimiento se convierte en algo que no le permite seguir con su vida normal y que empeora a través del tiempo, puede interferir con sus actividades diarias como el desempeño laboral, el trabajo escolar y las relaciones interpersonales”. (Estrada, A. 2016).

Es aquel estado ansioso que acompaña al individuo sin importar la situación, nos puede afectar a todo tipo de personas desde niños hasta personas mayores, lamentablemente empeorar con el tiempo y esto conlleva a que no tengamos control lo cual nos puede afectar a nuestro alrededor en nuestro ámbito social y laboral, interfiriendo principalmente en nuestras actividades y en este caso en el cuidado y trato hacia los pacientes.

➤ **Irritabilidad**

“Es un estado emocional caracterizado por un menor control sobre el temperamento que generalmente se traduce en arrebatos verbales o de comportamiento. Puede ser experimentado como episodios breves, en determinadas circunstancias, o puede ser prolongada y generalizada”. (Snaith, R. C. 2015).

La irritabilidad se puede presentar en cualquier ocasión principalmente se presenta en el personal de enfermería ya que son los que tienen contacto directo con los pacientes o familiares, el personal de enfermería está muy allegado a todos los problemas de los pacientes, desde el dolor que presentan cada uno incluso hasta la muerte y es en ellos en donde recaen todos los problemas y probablemente es por eso que casi siempre se encuentran irritables.

➤ **Deterioro de las Relaciones Interpersonales**

“F. Herzberg clasificó las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral, pero tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores. Edwards y Cable quienes encontraron que la confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral”. (Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. 2016).

Esto afecta a las enfermeras ya que no existe relación entre enfermera paciente y esto conlleva a que el paciente o su familiar no se sientan a gusto durante su estancia hospitalaria ya que no se sienten cómodos con el trato que se les está brindando por parte del personal, especialmente por las enfermeras ya que son las que tienen contacto directo con ellos.

➤ **Desempeño Laboral,**

“Sistemas integrados orientados al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, siendo acciones que generen valor para la empresa a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, como actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto”. (Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. 2020).

El requisito más importante en el personal de enfermería es el desempeño laboral ya que si una enfermera no sabe ser activa dentro de su área no será productiva, ya que no podrá dar las atenciones que requiere el paciente, debe de tener iniciativa y conocimiento sobre qué es lo que va a realizar ya que si no sabe no podrá tener un desempeño adecuado, no será eficiente para la unidad hospitalaria donde se encuentre laborando.

➤ **Cinismo**

“Es una actitud negativa del empleado hacia la organización empleadora, sustentada en la creencia de que ésta carece de integridad, ha quebrantado los principios de justicia y honestidad a favor de intereses personales de los líderes, y cuyas acciones se basan en motivaciones ocultas. Se trata de un constructo multidimensional que incluye componentes afectivos (ira, angustia, desconfianza, vergüenza) y conativos (tendencias a la crítica y al desprecio) consistentes con esas creencias”. (Salessi, S. M. 2016).

➤ **Insomnio**

“Se refiere a dormir mal, al sueño no reparador, o como al propio trastorno de insomnio crónico, se ha relacionado con un empeoramiento de la calidad de vida y con la aparición de depresión, con un aumento de ideación suicida, de los accidentes de tráfico y laborales del gasto sanitario de la utilización de los recursos sanitarios, de bajas laborales de discapacidad aumento de enfermedades cardiovasculares e, incluso, con un aumento de la mortalidad”. (Ferré, A., Rodríguez, I., & García, I. 2020).

La mayoría de las personas que sufren insomnio suelen mostrarse irritables, intranquilas entre otras ya que no descansan debido a todo el estrés que tienen, es por eso que no se pueden concentrar en sus actividades.

➤ **Agotamiento Emocional**

“El agotamiento emocional es un componente importante del síndrome de burnout (desgaste profesional). Está vinculado con distintos factores del entorno laboral, es la primera fase, es una respuesta emocional y física al estrés. Es experimentado por la persona a causa de las demandas laborales, derivando posteriormente en una actitud cínica y poco comprometida con

sus labores estudiantiles, además de creencias de poca capacidad en las actividades que realiza”. (Domínguez, S. 2018)

El agotamiento emocional nos lleva a un bajo rendimiento laboral ya que las personas no se sienten comprometidas con su trabajo, su autoestima baja, se sienten agotados en todos los aspectos tanto emocional como laboral.

➤ **Nerviosismo**

“Estado pasajero de excitación nerviosa”. (Española, s.f.)

El nerviosismo nos puede afectar a todos en cualquier edad, es normal como cuando presentamos un examen, tenemos una cita o un partido importante, es normal siempre y cuando tengamos control sobre ello y sea pasajero o dure poco tiempo.

➤ **Despersonalización**

“Existencia de una desconexión funcional entre la percepción y sus concomitantes afectivos, lo cual hace que la experiencia consiente parezca desprovista de “colorido emocional”. La prevalencia de la despersonalización parece sensible a variables sociológicas y culturales, de tal modo que culturas caracterizadas por alto individualismo parecen conferir vulnerabilidad al fenómeno”. (Siegert, M. S. 2017).

Nos afecta principalmente en el área laboral ya que sentimos que no hacemos bien las cosas, que siempre hay alguien mejor que nosotros o que no somos capaces de realizar las tareas que nos otorgan esto conlleva a que tengamos un bajo rendimiento laboral.

➤ **Insatisfacción Laboral**

Actitud general de la persona hacia su trabajo. “La insatisfacción laboral es un estado de ánimo negativo para los empleados, quienes desarrollan un papel laboral muy importante dentro de la organización”. (Valenzuela, N., Buentello, C. P., & Ramos, G. A. 2015).

La insatisfacción laboral se presenta principalmente cuando tenemos síndrome de burnout ya que debido a tanto estrés no nos sentimos a gusto en el trabajo a todo le encontramos obstáculos y no podemos realizar bien todas las tareas pendientes o asignadas que se tienen durante su turno.

CAPITULO II

Atención de Calidad al Paciente

➤ **Atención Del Paciente**

La satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería es un indicador de calidad. Se deben conocer las necesidades del paciente, tener un buen entorno con el paciente y familiar para que el trato y la atención sean de calidad.

“La calidad de atención se basa en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, la atención es indispensable para poder dar calidad al paciente, es fundamental medir la atención para poder mejorar y dar el trato que ellos merecen” (Faustina, G., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. 2016).

Actualmente la atención que se les brinda a los pacientes es de muy mala calidad ya que el personal de enfermería cuenta con exceso de trabajo ya que en la mayoría de los hospitales hay sobrepoblación, son tantos los pacientes que no se les puede dar un trato digno o de calidad como el que a todos nos gustaría recibir, se debe de tener un ambiente sano entre el personal de enfermería y los pacientes ya que se ha comprobado que si los pacientes se sienten a gusto durante su estancia hospitalaria el tiempo que ellos estén es más corto.

➤ **Enfermería**

“Es una ciencia y un arte, tiene su propio conjunto de conocimientos basados en teorías científicas y está enfocada hacia la salud y el bienestar del paciente. La enfermería se ocupa de los aspectos psicológicos, espirituales, sociales y físicos de las personas y no solo el proceso médico diagnosticado en el paciente. Se esfuerza por adaptarse a las necesidades de las personas en diversos marcos, como el hogar, el trabajo, los centros de asistencia ambulatoria y los hospitales, a través de la interacción personal con los individuos, la familia y la comunidad”. (Naranjo, Y., & Concepción, J. A. 2018).

El personal de enfermería busca apoyar a los pacientes en todos los sentidos tanto emocionales como personales, no sólo se basa en su diagnóstico clínico si no también busca que se sientan en confianza, que les puedan contar sus problemas, si tienen algún malestar o algo que les preocupe es por eso que todos los problemas de los pacientes recaen sobre las enfermeras y es ahí donde ellas tienen más carga emocional.

➤ **Ciente**

“El servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición”. (García, A. 2016).

En este caso el cliente sería nuestro paciente a quien se le brinda una atención, un cuidado y sobre todo se cuida su bienestar, se busca dar un trato digno, una atención de calidad y sobre todo que se sienta a gusto con el trato que se le está brindando tanto el paciente como el familiar.

➤ **Satisfacción del Paciente**

“Puede ser mejor entendida como una “entrada” a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. La que hace mención al grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado”. (de los Ríos, J. L., & Ávila, T. L. 2017)

Esta satisfacción del paciente se logra cuando se le da un trato digno, una atención de calidad, se escucha al paciente sobre sus problemas, se le trata con respeto, hay buena

comunicación entre el paciente, familiar y enfermeras todo esto conlleva a que el paciente se sienta tranquilo y su estancia hospitalaria sea buena.

La calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, la satisfacción de cada paciente depende también de las enfermeras y de su turno ya que no todas las enfermeras muestran el mismo interés y dedicación a cada uno de ellos es por eso que se debe evaluar la satisfacción del paciente con relación a las enfermeras.

Este instrumento consta de 24 reactivos por medio de los cuales mide tres dimensiones: cuidado técnico profesional (7 preguntas), confianza (12 preguntas) y educación al paciente (5 preguntas). El PSI se le aplica al paciente en el momento del egreso hospitalario, pero previamente se le solicitó el consentimiento informado, se realiza al momento del egreso ya que muchos de los pacientes tienen miedo que las enfermeras vayan a tomar represalias contra ellos de acuerdo a los resultados que los pacientes y familiares contesten en esta encuesta ya que la mayoría de las encuestas son poco favorables con respecto al trato que están brindando las enfermeras.

Su rango de evaluación es de 0% a 100% donde 0 es lo que están en total desacuerdo con el trato que se les brindo y 100% donde están completamente de acuerdo y satisfechos con el trato y cuidado que se les brindo durante su estancia hospitalaria

Tabla 2

Valoración de las dimensiones de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería

Respuesta de los pacientes por dominio evaluado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completamente De acuerdo	Rango 0-100%
Cuidado técnico profesional						
La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor						
La enfermera es desordenada en su trabajo, por lo que se altera						

La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo						
La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación con mi cuidado						
La enfermera es lenta para atenderme						
La enfermera es indecisa al realizar su trabajo						
La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que se me han realizado						
Dominio Confianza						
La enfermera debería ser más amable						
La enfermera es agradable cuando me atiende						
Me siento con confianza para hacerle preguntas a la enfermera						
La enfermera debería ser más atenta de lo que es						
La enfermera es capaz de comprender cómo me siento						
Cuando siento la necesidad de platicar mis problemas puedo acudir a la enfermera						
La enfermera está tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de platicar conmigo						
La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas						
La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes						
La enfermera me habla con menosprecio						
Hablar con la enfermera me hace sentir mejor						
Educación al Paciente						
La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender						
La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar						
Es fácil entender lo que la enfermera me dice						
La enfermera da instrucciones con oportunidad						
La enfermera me da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes						

Nota: cuestionario para evaluar la satisfacción de los cuidados del paciente con respecto al personal enfermería durante su estancia hospitalaria. (Puch-Ku, G. F., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. 2016)

Cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud, grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales. (Trincado, M. T., & Fernández, E. 2015).

Se les brinda a todos los pacientes ya que el personal de enfermería busca satisfacer sus necesidades sobre el conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados a sus tratamientos para conseguir una atención óptima y que sea de calidad de acuerdo a las necesidades de cada uno de los pacientes.

➤ **Calidad de Atención**

En 1980 Donabedian describió la calidad de atención como: "Aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención. (Empaire, G. 2016).

La calidad de atención es en el cual los servicios de salud incrementan para obtener los resultados deseados con respecto a la salud, mejorando la calidad de vida de los pacientes y dando un diagnóstico certero con el apoyo de los conocimientos de cada uno de los profesionales de salud, también con el apoyo de la tecnología como son los ultrasonidos, tomografías, entre otros para poder dar un tratamiento efectivo mejorando nuestra salud.

➤ **Calidez**

La calidez es un fenómeno subjetivo, una emoción primitiva y fundamental es cordialidad, la amabilidad, la cercanía, y la empatía. Sujeta de contagio fluye entre una persona y otra. Ante una persona enferma o vulnerable, este flujo puede ser un factor que favorezca el ánimo y la recuperación del paciente. A su vez, la entrega de cuidados provoca en el receptor sensaciones y emociones que se asocian con el grado de satisfacción. (Lagos, Z. E., de Matos, C. A., & Urrutia, M. T. 2016).

Es un fenómeno fundamental en las relaciones internacionales interpersonales, este se puede contagiar de una persona a otra, puede favorecer el ánimo y la recuperación del paciente, ya que si se les trata de una manera amable, educada y respetuosa los pacientes darán el mismo trato a las enfermeras.

➤ **Empatía**

Es el atributo que le da a la enfermera la habilidad para comprender verdaderamente a la otra persona. La empatía es, por lo tanto, esencial en toda relación enfermera-paciente. El término *empatía* viene de la palabra griega *empátheia*, que significa apreciación de los sentimientos de otra persona, presenta la empatía como la capacidad de comprender las experiencias, preocupaciones y perspectivas de otra persona, sumado a la capacidad de comunicar este entendimiento. (Restrepo, M. C. 2017).

La empatía es un valor fundamental que deben de tener todas las enfermeras, ya que cada una de nosotras siempre se debe de poner en el lugar del paciente, en cuanto a su estado de salud o en su estado emocional ya que estar hospitalizados durante varios días deprime a los pacientes y esto hace que se vuelvan menos empáticos hacia el personal de enfermería.

➤ **Paciente**

Utiliza los servicios de salud empleando para ello herramientas tecnológicas, además se siente comprometido con la gestión de su salud en iguales términos que un profesional sanitario, es capaz de gestionar los servicios de salud y búsqueda de información a través de herramientas de comunicación electrónica. Un paciente es una persona activa que se involucra en el proceso de la prevención y el tratamiento de su enfermedad. Es una persona que se preocupa por su salud y consulta todo aquello que no conoce, valora poder comunicarse con los profesionales que le tratan. (*E- PACIENTE*. 2017)

El paciente siempre va a estar preocupado por su estado de salud, por su bienestar, muchas veces solo es un control o chequeo general pero la mayoría de veces el paciente se acerca a su clínica u hospital cuando ya se sienten mal o tienen alguna molestia.

➤ **Humanismo**

El humanismo es una forma de vida en la que se valora y se hace énfasis en el bienestar del ser humano. Se asume la conciencia de uno mismo como individuo y como especie y permite la convicción de que todo individuo posee una especial dignidad, por lo que no puede ser utilizado como medio, ni reducido a instrumento, ni esclavizado, ni explotado por otros hombres y posibilita la construcción de valores y normas que protegen esa dignidad, el verdadero humanista valora la vida y sus circunstancias en toda su profunda significación y acepta con generosa inteligencia y sin resignada derrota la dimensión trascendente de la muerte. (Pentón, D. P. 2016).

Todo el personal de salud debe contar con este valor fundamental principalmente para dar un trato digno, tener una conexión entre sus valores del personal de enfermería y la ciencia sobre cada uno de sus tratamientos, se debe tener empatía hacia los pacientes, brindarle

calidad y calidez a cada uno de ellos, tratar por igual a los pacientes sin importar su religión, color, creencias, estatus social etc.

➤ **Cuidados Holísticos**

La palabra holismo tiene sus orígenes en el vocablo griego *holikós* que significa todo, íntegro y/o completo; se constituye en una propuesta humanizada que considera al individuo en su globalidad. Entendiéndola como un proceso continuo de cambios acorde con los retos medioambientales y el equilibrio dinámico del cuerpo. En este sentido, cuidar tendrá un significado más amplio que la aplicación de una técnica o un procedimiento: significa atenderla en sus aspectos biológicos, psicológicos, sociales, espirituales, culturales entre otros, así como en su relación con el entorno. (Veliz, L., & Bianchetti, A. 2017).

Son los cuidados que se le brindan a cada uno de los pacientes durante su estancia hospitalaria ya que nosotros, el personal de enfermería abarca desde el tendido de las camas hasta baños de esponja, ministración de medicamentos, curación de heridas, cambio de posiciones entre otros, todo esto es en su cuidado físico pero también buscamos su bienestar mental y los apoyamos o les brindamos ese cuidado como platicando con ellos, escuchándolos, explicándoles sobre sus tratamientos o sus diagnósticos, para que ellos puedan estar más tranquilos y reizados durante su estancia hospitalaria, buscamos que haya una relación entre enfermera paciente para que así obtengamos como resultado un cuidado holístico.

➤ **Trato Digno**

Se refiere de forma inmediata a la acción de alguna persona que va dirigida a otra persona; el término digno indica cómo debe ser la acción o trato. Ofrecer un trato digno a los pacientes por parte del personal de enfermería permite asumir de manera saludable la situación que experimentan dichos pacientes, con lo que se construyen mejores estilos de vida. (Brito, J. F.,

Juárez, A., Nava, M. E., Castillo, J. J., & Brito, E. 2018).

El personal de enfermería debe tener la capacidad de transmitir tranquilidad al paciente y a los familiares a la vez que le comunica esperanza y le ayuda a solucionar sus problemas de salud, al escuchar a los pacientes, brindarles atención y cubrir sus necesidades adecuadas de acuerdo a su diagnóstico quiere decir que se les brinda un trato digno.

➤ **Atención**

Esto se logra cuando es auténtica en su presencia, cuando tiene una actitud de atención que es percibida por el paciente y como resultado de esto, se da la comunicación. Los aspectos en la atención por parte del personal de enfermería comprenden un número amplio de factores que permiten observar de manera contextualizada la situación particular que cada paciente experimenta. (Brito, J. F., Juárez, A., Nava, M. E., Castillo, J. J., & Brito, E. 2018).

La atención que se les brinda a los pacientes debe ser la adecuada desde que ellos llegan para adquirir cualquier tipo de tratamiento, consulta etc.

El principal factor de atención debe ser la comunicación ya que si no se identifica correctamente al paciente no se le puede dar la atención necesaria o la que él requiere o necesita, se debe buscar la solución o el seguimiento que el personal de enfermería debe brindar para poder proporcionar una buena atención.

➤ **Eficiencia**

La actividad de enfermería es fundamental para alcanzar los resultados de salud que se desean en la población. Brindar estos servicios con eficiencia es un reto y un encargo actual para lograr una mejor utilización de los recursos asignados. Una atención efectiva en primer nivel contribuye a reducir las demandas sobre otros niveles del sistema de mayor complejidad.

Se necesitan recursos para poder dar solución a los problemas de salud de la comunidad, por lo que es necesario utilizarlos de manera eficiente. (García, A., Dana, S., Maldonado, M., & Pérez, L. 2019)

Se debe tener eficiencia en todos los hospitales y clínicas ya que si no hay eficacia ningún hospital saldría adelante y los pacientes en lugar de mejorar irían decayendo ya que las enfermeras deben ser lo suficientemente eficientes y contar con los conocimientos suficientes para poderles dar a cada uno de los pacientes un trato digno, un tratamiento correcto y un seguimiento postquirúrgico o de acuerdo a sus diagnósticos médicos.

➤ **Cuidados**

El cuidado a un enfermo es cada vez más distante de una atención humanizada de excelencia, humanizar es ayudar a las personas a mantener las funciones fisiológicas, psicológicas y sociales para proporcionar bienestar a su salud, siguiendo la premisa de que cada paciente tiene el derecho a una atención calificada, respeto a la dignidad personal y a una información clara y oportuna (Escobar, B., & Cid, P. 2018).

A cada uno de los pacientes se trata de brindarles un cuidado tanto físico como mental, proporcionarles un bienestar para su salud, desde prevención de caídas hasta cuidar la movilización en la cama para evitar úlceras por presión ya que cada uno de estos problemas se puede evitar si se les proporciona un cuidado adecuado y digno, estando pendiente de cada uno de nuestros pacientes.

➤ **Atención de Enfermería**

Se caracteriza por tener una base teórica, pues es un proceso concebido a partir de conocimientos sólidos que le permite al estudiante y al profesional plantear y organizar sus acciones de enfermería, con la finalidad de dirigir y alcanzar un objetivo: la interacción entre enfermera-paciente, familia y comunidad, al establecer relaciones recíprocas e

interdisciplinarias donde el proceso sea dinámico y flexible. (Naranjo, Y., González, L., & Sánchez, M. 2018).

La atención que se les brinda a los pacientes es de acuerdo a las bases fundamentales y conocimiento que tenemos cada uno de nosotros que es el personal de salud, se brinda desde la atención primaria hasta cada una de las especialidades o necesidades que requiera cada uno de nuestros pacientes de cada paciente, se busca dar una atención adecuada, digna y de calidad y tener una buena relación entre enfermera paciente para que su recuperación sea más rápida, ya que los pacientes se sentirán tranquilos, estables y cómodos.

➤ **Dignidad**

Es importante para todos los involucrados en el cuidado, la dignidad está directamente relacionada con la interacción dinámica entre circunstancias y capacidades. Falta dignidad cuando el individuo se siente incompetente, inadecuado o extraordinariamente vulnerable. (Simões, Â., & Sapeta, P. 2019).

Es un valor fundamental que se le da a cada uno de los pacientes los cuales tienen la capacidad de escoger entre alternativas vitales ya que muchas veces se encuentran en un estado crítico y vulnerable, es por eso que el personal de la salud debe de tratar de preservar la dignidad del paciente y brindar un trato digno.

CAPITULO III

El Estrés a Nivel Cerebral

El estrés se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. Es una reacción de alarma. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible. (González, F. 2017).

El estrés altera el equilibrio del cuerpo, ya que sentimos que se nos sale alguna situación de las manos es por eso que todo nuestro cuerpo se activa para poder solucionar ese problema.

Nos afecta principalmente al sistema inmunológico ya que si presentamos estrés nuestras defensas bajan y hacen que nos podamos enfermar más rápido o podamos contraer cualquier tipo de enfermedad.

Cuando no sabemos tener control sobre nuestro cuerpo en este caso al estrés sufre un conjunto de reacciones fisiológicas el cual nos afecta a todo nuestro organismo desde nivel neuronal hasta nivel físico y es muy probable que pasemos por cada una de estas etapas o hemos pasado sin darnos cuenta.

Si nosotros no sabemos cómo controlar el estrés o cómo manejarlo en lugar de disminuir va a aumentar y es probable que aumente sobre todo en el personal de salud principalmente en las enfermeras ya que ellas siempre están en contacto directo con los pacientes y al pendiente de ellos, ellas nunca se preocupan por su personas ya que su trabajo es muy demandante a veces no les da tiempo ni de comer, entonces ellas se enfocan tanto en su las actividades que tienen que realizar que no ponen atención a como están ellas física y mentalmente, es por eso que se busca disminuir los niveles de estrés con las actividades que se realizara antes de cada turno para que ellas puedan entrar relajadas o con un nivel de estrés menor al que presentan ya que si ese estrés no se maneja ellas pueden presentar o es

probable que la mayoría presente el síndrome de burnout y su rendimiento laboral no sea el correcto y mucho menos el trato que se le dará a cada uno de los pacientes.

Actualmente se manejan dos tipos de estrés, el distrés y el eustrés. El distrés se refiere a las consecuencias perjudiciales y dañinas por un estrés excesivo y el eustrés se aplica al estrés mínimo y es hasta cierto punto benéfico; dicho estrés se genera ante una situación en particular. (Ramírez, J. S. 2016).

El distres es el estrés emocional crónico el que nos lleva a presentar el síndrome de burnout ya que lo tenemos presente en nuestras vidas diarias desde hace mucho tiempo, el cual no lo podemos controlar o no sabemos cómo manejarlo y con respecto a los trabajadores del área de la salud se puede presentar durante jornadas excesivas de trabajo, falta de personal, o la situación sentimental y mental de cada uno del personal específicamente en enfermeras, ya que este estrés va aumentando con el tiempo, no podemos tener control sobre él, cada vez nos sentimos peor y nos lleva a presentar cansancio, irritabilidad, despersonalización entre otros, y sobre todo bajo rendimiento laboral, lo cual nos lleva a no brindar un trato digno hacia el paciente y hacia su familiar, no tenemos interés sobre sus cuidados porque nos sentimos muy cansados, sin energía, sin ganas de hacer nada y no podemos ver más allá como que el paciente depende completamente de nosotros para su mejora y para sus cuidados.

El eustrés es un estrés físico, pasajero que podemos manejarlo y controlarlo el cual nos dura poco tiempo como cuando presentamos un examen, tenemos una clase importante, una cita o reunión familiar, etc. Este estrés en comparación al Distrés es sano ya no nos afecta tanto por lo mismo que su periodo de duración es corto, lo sabemos o podemos manejar correctamente y todas las personas han pasado por este tipo de estrés.

En comparación con el distres en cierto modo es bueno ya que es de corto tiempo.

Durante el estrés se presentan tres fases importantes que nos ayuda a darnos cuenta en cual nos encontramos y que hormonas son las principales afectadas durante este periodo de estrés.

Cuando estamos en situación de emergencia por el estrés, el cortisol suprime la digestión, las actividades reproductivas, entre otras, y enfoca toda la atención del organismo a generar la respuesta que asegure la supervivencia.

➤ **La Primera es la Fase de Alerta.**

En reacción a un estresor, el hipotálamo estimula las suprarrenales (en su parte medular) para secretar la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina. (Duval, González , & Rabia , 2019)

El hipotálamo se encuentra situado en la zona central del cerebro es el encargado de controlar el sistema nervioso, este estimula las glándulas suprarrenales para secretar adrenalina y se suministre suficiente energía para cuando las personas empiecen a sentir agotamiento esta energía sea suficiente para que podamos seguir adelante con nuestras actividades diarias, pero cuando ocurre este proceso podemos presentar alteraciones en nuestro cuerpo como el aumento de la frecuencia cardiaca.

➤ **La Segunda Fase es la Fase Defensa (o Resistencia)**

Se activa solamente si el estrés se mantiene. Las glándulas suprarrenales van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol. Su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro. Por

una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, el organismo debe " aguantar" (Duval, F., González , F., & Rabia , H. 2019).

Esta fase continua cuando el estrés sigue aumentando en lugar de disminuir, se segrega cortisol, a esta hormona también se le conoce como la hormona del estrés ya que es la encargada de secretar azúcar en la sangre y el azúcar ayuda a que los músculos se puedan contraer correctamente en este caso al principal musculo que ayuda es al corazón para que pueda seguir con su trabajo que es el bombear sangre y no haya ninguna complicación.

➤ **La Fase de Agotamiento (o de Relajamiento)**

Se instala si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas). Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Resultado: el organismo está invadido de hormonas que tendrán un impacto negativo sobre la salud. (Duval, F., González , F., & Rabia , H. 2019).

En esta tercera fase las hormonas que fueron secretadas en las anteriores dos ya no son las suficientes para que puedan ayudar a nuestro organismo a seguir adelante es por eso que en esta fase empiezan todas las complicaciones visibles como: agotamiento, ansiedad, cansancio, irritabilidad, depresión, entre otros.

En esta tercera fase el cuerpo llega a la fase final que es donde el cuerpo llega a un equilibrio o donde ya no puede más por todas estas alteraciones que se presentan durante estas etapas.

CAPITULO IV

Plan de Mejora Dirigido a el Personal de Enfermería

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. (Proaño, D. X., Gisbert, V., & Pérez, E. 2017)

El plan de mejora nos ayudara a tener un proceso progresivo favorable para disminuir los niveles de estrés con el personal de enfermería, por medio de este plan se van a ver cada uno de los pasos que vamos a ir siguiendo y las actividades que se van a ir realizando para llegar a nuestro objetivo principal que es disminuir los niveles de estrés y dar una atención de calidad y calidez para que los pacientes y familiares se sientan cómodos y seguros durante su estancia hospitalaria.

Este proceso de mejora consta de 4 etapas:

1. Planificar: Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc.

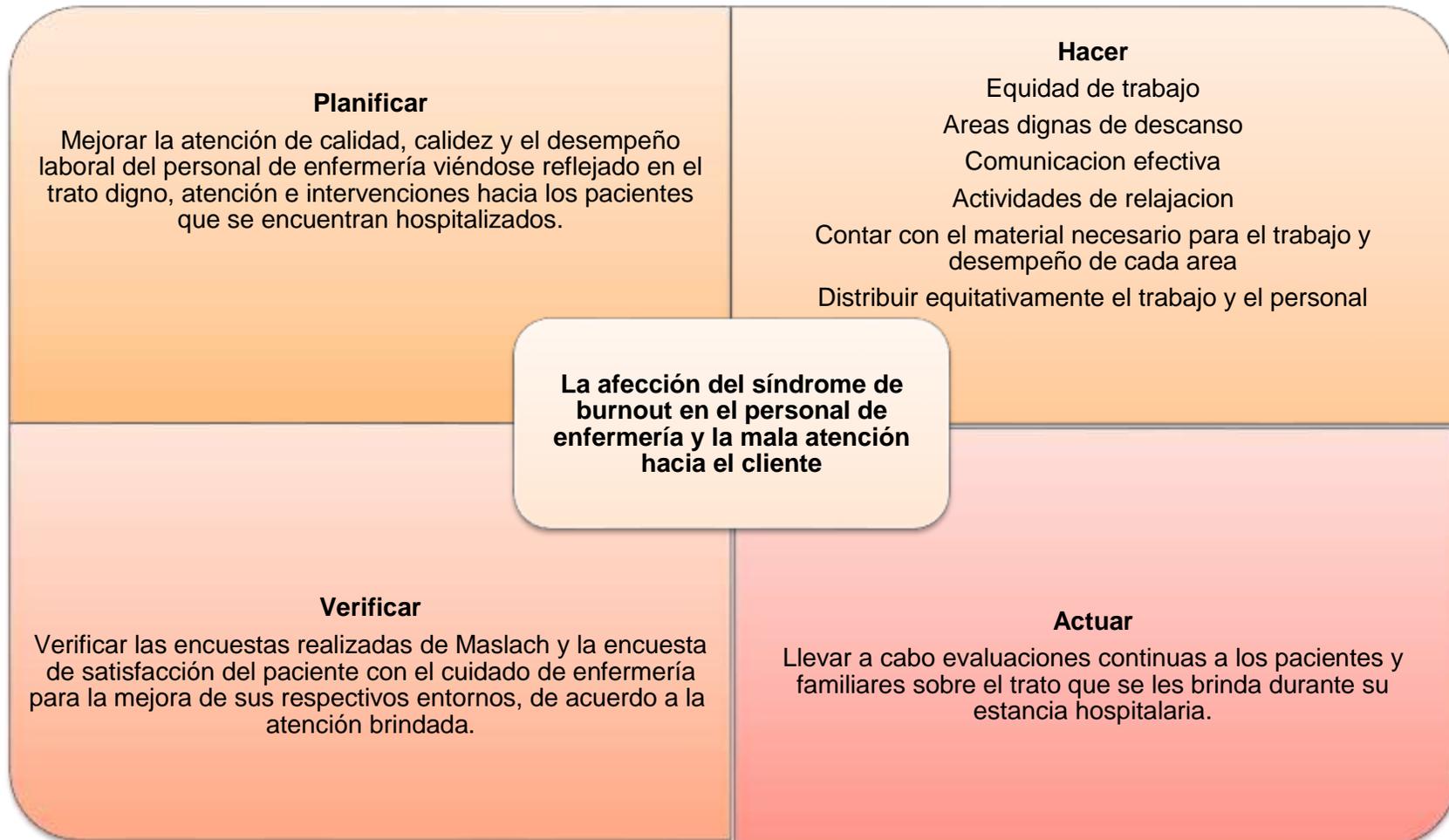
2. Hacer: Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta.

3. Controlar o Verificar:

Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.

4. Actuar: Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. (Jimeno, J. 2015).

La ventaja del ciclo de Deming es que nos permite resolver problema ordenadamente, tiene un aprendizaje continuo ya que por eso es un ciclo se van dando vueltas y en cuanto acaba el ciclo vuelve a comenzar para seguir con esa capacitación y mejora que se busca hacer, este ciclo es muy útil ya que se pueden lograr nuestros objetivos de manera cronológica y así nuestra unidad hospitalaria podrá crecer junto a su personal y se obtendrá un resultado favorable tanto para el personal como para los pacientes que se encuentren hospitalizados.



➤ Planificar

Mejorar la atención de calidad, calidez y el desempeño laboral del personal de enfermería viéndose reflejado en el trato digno, atención e intervenciones hacia los pacientes que se encuentran hospitalizados.

Los objetivos principales que se quieren alcanzar con este trabajo son:

Evaluar a los familiares y pacientes sobre cuál es el trato que están recibiendo, identificar en que aspectos es donde están recibiendo una mala atención, realizar una encuesta al personal de enfermería hecha por Maslach y Jackson para ver si presentan síndrome de burnout, identificar a cada uno del personal de enfermería que este cursando dicho síndrome, analizar cuál es el principal factor por el cual el personal de enfermería se encuentra estresado, identificar que conocimiento tiene el personal de enfermería sobre el síndrome de burnout ya que muchos veces presentan este síndrome y no saben que lo están presentando, investigar sobre como el personal de enfermería es que maneja el estrés, presentarles al personal de enfermería cuales son los signos y síntomas del síndrome de burnout por si es que no tienen el conocimiento sobre ello.

Todas estas actividades de apoyo se van a realizar por medio de talleres, actividades para que el personal aprenda a trabajar en equipo, capacitar al personal sobre algunas de las terapias de relajación para que ellos puedan aplicarla en su vida diaria y en todo momento incluso cuando se encuentren en su casa.

➤ **Hacer**

Se van a realizar actividades de apoyo y planes de cuidado para el personal de enfermería como:

*Se distribuirá equitativamente el trabajo, de acuerdo al personal que se encuentre laborando se repartirán los pacientes que se encuentren hospitalizados para que así la carga de trabajo sea menor durante su jornada laboral.

*Alentar al personal de enfermería a trabajar en equipo y apoyarse mutuamente entre compañeras con el objetivo de disminuir factores negativos en sus diferentes labores y con esto nos darán resultados favorables para un mejor ambiente laboral.

*Las jefas de cada servicio realizarán las gestiones adecuadas para evitar el desabasto del material ya que cuando las enfermeras necesitan material que no tienen, se ven en un ambiente estresante, ya que ellas no pueden trabajar de manera adecuada ni dar los cuidados que cada paciente necesita.

*Realizar estrategias de integración para que acudan a talleres de relajación las cuales se puedan realizar tanto en su área laboral, en su hogar o en el lugar donde se encuentren para poder disminuir los niveles de estrés, cuando ellas percatan que se encuentran estresadas por alguna situación.

*Áreas dignas de descanso en donde ellas puedan sentirse a gusto, relajadas y tranquilas en su área laboral.

*Respetarles su hora de comida, donde ellas puedan degustar sus alimentos con tranquilidad ya que hay muchas veces que por el exceso de trabajo no les da tiempo ni de comer y eso también les afecta físicamente.

*Uno de los objetivos fundamentales en el plan de mejora es la comunicación, por eso mismo se requiere ponerla en práctica, para así poder obtener un buen trabajo en equipo dando como resultado la eficiencia y eficacia del mismo, con el fin de disminuir que las tareas sean menos pesadas durante su jornada laboral.

*Integrar equipos dentro de sus turnos en los cuales el personal de enfermería pueda programar ejercicios de relajación como los de respiración como un mínimo de dos veces a la semana para así poder trabajar con ellos e ir disminuyendo los niveles de estrés y poco a poco poder llegar a nuestro objetivo.

*Dar talleres sobre que es el síndrome de burnout y cómo van a poder identificar si presentan el síndrome o en qué nivel de estrés están.

Realizar la encuesta hecha por Maslach y Jackson para identificar a cada personal que presenta el síndrome de burnout.

Identificar como es que el personal de enfermería maneja el estrés que viven en su vida diaria tanto personal como laboral.

➤ **Verificar**

Se van a realizar programas de evaluación continua para verificar los resultados, haciéndoles una encuesta dirigida a los pacientes y familiares de acuerdo al trato que han recibido y atención que se les brinda después de cada actividad de apoyo que tendrá el personal de enfermería y con los resultados de las encuestas se va a verificar si las actividades de apoyo son efectivas o si están funcionando.

Encuesta dirigida al personal de enfermería para verificar si las actividades que se han realizado están teniendo un resultado favorable en su proceso de mejora continua, para poder brindar una buena atención al paciente y familiar, mejorar en su entorno social y personal.

➤ **Actuar**

Se van a realizar evaluaciones cada seis meses a el personal de enfermería, a los pacientes y familiares para verificar que las actividades de apoyo ayuden a cada uno del personal a disminuir el estrés y puedan brindar un trato digno, una atención de calidad y los cuidados sean adecuados a cada uno de los pacientes de acuerdo a su tratamiento y diagnóstico.

También tendrá una mejora en el entorno laboral, social, emocional y personal de cada uno del personal de enfermería, ya que tendrán conocimiento de cómo poder disminuir sus niveles de estrés, como controlarlo para que ellos puedan tener un equilibrio mental.

Conclusión

Existe mucha relación entre el síndrome de burnout y la atención que se les brinda a los pacientes ya que el personal de enfermería durante su jornada laboral siempre se encuentra bajo estrés ya sea por la carga excesiva de trabajo, no cuentan con los instrumentos, materiales, áreas dignas donde puedan trabajar, es ahí donde los niveles de estrés aumentan y no saben cómo controlarlo, sumándole que ellas son las que tienen contacto directo con los pacientes, las que siempre tienen que cargar con los problemas de ellas y de otras personas, las cuales deben de dar lo mejor para que el paciente tenga una estancia hospitalaria corta, donde se sientan tranquilos con el trato que están recibiendo por parte de las enfermeras.

Pero nadie se pone a pensar que ellas también presentan problemas tanto en su entorno social y mental, necesitan apoyo donde ellas aprendan a controlar sus niveles de estrés, actividades con las cuales puedan olvidarse de sus problemas, ya que ellas también son personas las cuales se cansan, quienes también tienen una vida fuera del trabajo, necesitan con quien platicar y quien las pueda escuchar.

Es por eso que se busca emplear un plan de mejora dirigido al personal de enfermería el cual ayude al personal a disminuir sus niveles de estrés, con las actividades planeadas, que entre ellas puedan apoyarse, que sean más unidas para que así su jornada laboral se haga más amena ya que entre ellas se podrán apoyar, tengan su hora de comida, trabajo equitativo, cuenten con el material necesario y sus áreas de descanso sean dignas donde ellas se sientan cómodas para que así el estrés sea menor durante su turno.

Bibliografía

- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2019). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*. [Archivo PDF]
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006&fbclid=IwAR0fkrb7SEt7IzWo5fmVS16tdhkk9H8PLIHdsM2H4kflnL4is_xr6fQsp8
- Estrada Avilés, A. (2016). Transtornos de ansiedad. *National Institute of Mental Health*. [Archivo PDF] Obtenido de <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/pdfindex/ansiedad.pdf>
- Faustina Puch-Ku, G., Uicab-Pool, G., Ruiz Rodríguez, M., & Castañeda Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Graue Wiechers, E., Álvarez Cordero, R., & Sánchez Mendiola, M. (2015). El Síndrome de "Burnout". *El Ejercicio Actual de la Medicina*. [Archivo PDF] Obtenido de http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html#:~:text=El%20constructo%20psicol%C3%B3gico%20del%20s%C3%ADndrome,estr%C3%A9s%20prolongados%20tanto%20en%20la
- Lagos Sánchez, Z. E., de Matos-Pimenta, C. A., & Urrutia, M. T. (2016). La calidez en enfermería: *formulación de constructo y variables relacionadas*. *Investigación en Enfermería*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145243501007.pdf>
- Albedi Sudupe, J., Taboada, O., Castro Dono, C., & Vazquez Ventosos, C. (2016). Depresión. [Archivo PDF] Obtenido de <http://www.scamfyc.org/documentos/Depresion%20Fisterra.pdf>

- B. Schaufeli, W., & R. Greenglass, E. (2001). Introducción al número especial sobre el agotamiento y la salud. *Psicología y Salud*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08870440108405523>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. [Archivo PDF] Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Brito Ortiz, J. F., Juárez García, A., Nava-Gómez, M. E., Castillo Pérez, J. J., & Brito Nava, E. (2018). Validez factorial del cuestionario sobre trato digno en enfermería. *Investigación*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192f.pdf>
- de los Ríos Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (2017). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigacion y Educacion en Enfermeria*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- d'Empaire, G. (2016). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. *Acta Bioethica*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&fbclid=IwAR2V4iYBCJ3xMLd8Tew7rL0FTcvFlvk8TUh4qDfwUpzQ2meZ-ZHBcD4ycwQ
- Dominguez Lara, S. (2018). Agotamiento emocional. *Educacion Medica*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301607>
- E- PACIENTE. (2017). Obtenido de Enfermeria Blog: <https://enfermeriablog.com/e-paciente/>
- Escobar Castellanos, B., & Cid Henriquez, P. (2018). El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*. [Archivo PDF] Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S1726569X2018000100039&script=sci_arttext&tlng=n

Española, R. A. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/nerviosismo>

Faúndez, V. O. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo* . [Archivo PDF] Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

Fernández González, P., M. Alguacil, D., & Molina Rueda, F. (2018). Terapia manual en adultos con cefalea tensional: revisión sistemática. *Sociedad Española de Neurología*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213485318300136>

Ferré Masó, A., Rodríguez Ulecia, I., & García Gurtubay, I. (2020). Diagnóstico diferencial del insomnio con otros trastornos primarios del sueño comórbidos. *ELSEVIER*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656720300056>

Forbes Álvarez, R. (2016). Hacia la sostenibilidad. *CEGESTI*, 4. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

García Fariñas, A., Dana Marrero, S., Maldonado Alcántara, M., & Maydalis Pérez Muñoz, L. (2019). Eficiencia de la actividad de enfermería en policlínicos. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. [Archivo PDF] Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252019000400006&script=sci_arttext&lng=pt

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del. . *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

González Posadas, J., & H., M. R. (2015). Síndrome de burnout en la práctica médica .

Medicina de México , 579-584. Obtenido de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31039088/MI6_completo.pdf?1364349451=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DIndice_onomastico_del_volumen_28_2012.pdf&Expires=1600648674&Signature=d3Xt0p908m7oxYz4RYIESly5mon-q2PMEdb1KdY6Lvde2w98hvia1pq1

González, F. (2017). Neurobiología del estrés. [Archivo PDF] Obtenido de

https://www.redalyc.org/pdf/3315/331527722006.pdf?fbclid=IwAR01yLoXrsnFNiGD0o0dIoYaRhpILjzolbexYwc7Z4H_mo0e-0cwMJI5w8U

Jimeno Bernall, J. (2015). Ciclo PDCA, El círculo de Deming de mejora continua. *Grupo PDCA*

Home[Archivo PDF]. Obtenido de C:/Users/Angel/Downloads/Ciclo%20PDCA.pdf

Maicon, C., & Ruiz, G. (2017). El síndrome de burnout:. *Anales de Psicología*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

Miranda Lara, V. R., Monzalvo Herrera, G., Hernández Caballero, B., & Ocampo Torres, M.

(2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*.

[Archivo PDF] Obtenido de

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/99/159

Murillo Hidalgo, L. F., & Saborio Morales, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de*

Costa Rica. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

- Naranjo Hernández, Y., & Concepción Pacheco, J. A. (2018). Definición e historia de la Enfermería de práctica avanzada. *Revista Cubana de Enfermería*. [Archivo PDF] Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100017&script=sci_arttext&tlng=en
- Naranjo Hernández, Y., GonzálezHernández, L., & Sánchez Carmenate, M. (2018). Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. [Archivo PDF] Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600831
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext
- OMINT. (2019). *CUESTIONARIO - BURNOUT*. [Archivo PDF] Obtenido de [Captura de Pantalla]: <http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/newsprestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF>
- Pentón, D. P. (2016). Ética, humanismo y espiritualidad en la conducción del sistema de Salud: de los conceptos a la ppractica. *Escuela Latinoamericana de Medicina*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4773/477355399006.pdf>
- Pinto Condori, M. A. (2016). Estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano. *Repositorio institucional*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4526>

- Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*. [Archivo PDF] Obtenido de <file:///C:/Users/Angel/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064.pdf>
- Puch-Ku, G. F., Uicab Pool, G. d., Ruiz Rodríguez, M., & Castañeda Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y. *Escuela de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Ramírez, J. S. (2016). LA NEUROQUÍMICA DEL ESTRÉS Y EL PAPEL. [Archivo PDF] Obtenido de http://www.facmed.unam.mx/publicaciones/ampb/numeros/2007/04/f_1erArticulo.pdf?fbclid=IwAR0XhNK0JtlqzuCgu6O6NMif1rhMi58ouZqaLFMEQEH4y79XcL3X9RRjXvw
- Restrepo, M. C. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Avances de Enfermería*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Salessi, S. M. (2016). Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud*. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/30186>

- Siegert, M. S. (2017). La despersonalización: aspectos clínicos y. . *Lecturer del Instituto de Psiquiatría, Universidad de Londres, Inglaterra*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v37n1/v37n1a04.pdf>
- Simões, Â., & Sapeta, P. (2019). Concepto de dignidad en la enfermería: un análisis teórico de la ética del cuidado. *Revista Bioética*. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-80422019000200244&script=sci_arttext&tlng=es
- Síndrome de burnout en personal de enfermería. (2016). *Portales medicos.com*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4200/2/>
- Snaith, R. C. (2015). A escala clínica para la autoevaluación de la irritabilidad. *Br.J.Psychiatry*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2144/619_2015_ramos_flores_dm_facst_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solana, M. (s.f.). Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud*. [Archivo PDF] Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/30186>
- Trincado Agudo, M. T., & Fernández Caballero, E. (2015). Calidad en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&fbclid=IwAR1CNMUxdAC6jSxVrOIGDfEiCd-QSDKIB7EJnwbnXFg85SIR1CTC1QhoDps
- Valenzuela Salazar , N., Buentello Martínez, C. P., & Ramos Gallardo , G. A. (2015). ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MEDIANA EMPRESA DE. *Red*

Internacional de Investigadores en Competitividad. Obtenido de
file:///C:/Users/Angel/Downloads/53-308-1-PB.pdf

Veliz Rojas, L., & Bianchetti Saavedra, A. (2017). Acompañamiento y cuidado holístico de enfermería en personas con enfermedades crónicas no adherentes al tratamiento. *Enfermería Actual de Costa Rica*. [Archivo PDF] Obtenido de
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682017000100186&script=sci_arttext

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2016). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. Obtenido de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en