



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Licenciatura en Enfermería

**“EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL Y
DEL SINDROME DE BURNOUT EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN”**

PRESENTA:

Jiménez Jiménez Blanca Lilia

DIRECTOR DE TESINA:

Dr. Juan Pineda Olvera



Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Mayo 2011



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Licenciatura en Enfermería

“EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL Y DEL SINDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN”

Que para obtener el título de:
Licenciada en Enfermería

PRESENTA:

Jiménez Jiménez Blanca Lilia

JURADO:

PRESIDENTA:

Dra. Ana María Lara Barrón

VOCAL:

Dr. Juan Pineda Olvera

SECRETARIA:

Mtra. María de los Ángeles Godínez Rodríguez.

SUPLENTE:

Lic. Maricruz Solís Camarillo
Lic. Verónica Mendoza Zarate

Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Mayo 2011



NDICE

I. Introducción	5
II. Justificación	8
III. Objetivos.....	10
IV Metodología.....	11
V. Contenido Temático	12
1. Definición y Generalidades del estrés.....	12
1.1. Fases de la respuesta del estrés.....	14
1.1.2. Estresores.....	16
1.1.3. Consecuencias negativas del estrés sobre la salud..	17
1.1.4. Claves para afrontar el estrés	17
1.1.5. Qué es realmente el estrés laboral	18
1.1.5.1 Tipos de estresores laborales en el personal de Enfermería.....	19
a) Estresores del ambiente físico.....	19
b) Estresores de la tarea.....	20
c) Estresores de la organización.....	20
1.1.5.2. Fases del estrés laboral	23
1.1.5.3 Tipos de estrés laboral.....	24
1.1.5.4 Efectos del estrés laboral.....	24
1.1.5.4.1 Efectos Fisiológicos, Cognitivos y Motores.....	25
1.2. Estrés laboral en las enfermeras de primer nivel	25
1.2.1 Efectos del estrés laboral en la salud de las enfermeras	26
1.2.2 Efectos del estrés laboral en la Organización	27
1.2.3. Estrategias de afrontamiento y prevención del estrés laboral.....	28
2) Estrategias preventivas grupales y organizacionales.....	30
1.2.4. Estrategias de afrontamiento ante el estrés en enfermeras de primer nivel.....	30
1.2.5. Estrategias de adaptación del estrés en el medio de trabajo.....	33
1.2.6 Evaluación del estrés laboral	34
2.1 Relaciones interpersonales y grupales como estresantes laborales	36
2.1.1 Tipos de relaciones	36
2.1.1.1. Relaciones con los superiores	36
2.1.1.2. Relaciones con compañeros de trabajo y ambiente	37
2.1.1.3. Relaciones con los subordinados, usuarios y clientes	37
2.2.1. Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera a nivel profesional.	38
2.2.2 Inseguridad en el trabajo	38
2.2.3 Infra-promoción y promoción excesiva como fuentes de estrés	39

3. Definición del Síndrome de Burnout (quemarse por el trabajo)	39
3.1 Estrés y Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout)	39
3.2. Desarrollo del proceso del Síndrome de Burnout	41
3.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout	43
3.3.1 Consecuencias para el individuo.....	43
3.4. Técnicas de prevención y afrontamiento	44
3.5 ¿Cómo se mide y detecta el Síndrome de Burnout?	45
3.6. Los profesionales de Enfermería, un grupo de riesgo	49
3.7. El Síndrome de Burnout como Estrés laboral en Enfermería	50
3.7.1 Causas del Burnout	51
3.8. Relaciones entre el estrés y el Síndrome de Burnout	52
VI Conclusiones	55
VII. Sugerencias	58
VIII. Glosario	60
IX. Referencias Bibliográficas	62

I. Introducción

Desde hace unos años, la palabra estrés ha comenzado a formar parte de nuestro vocabulario cotidiano, tanto a nivel clínico como a nivel laboral. Más en concreto, todos experimentamos la sensación de estrés, de cuando en cuando y hemos presentado algunos ansiedad, dificultades para relajarse, insomnio, pérdida de apetito, hasta el punto de que según la Unión Europea el estrés está en el origen del 50 por 100 de todas las bajas laborales.

Por otra parte subrayemos que el estrés no es algo necesariamente negativo. En realidad algo de estrés es benéfico porque nos mantiene “con los pies en la tierra”, alertas y motivados. Sin embargo, el estrés sin control y por periodos prolongados, puede ser muy perjudicial para nuestro bienestar físico y mental. El estrés se vuelve un peligro para la salud cuando interfiere con nuestras actividades cotidianas, manifestándose en síntomas de tipo emocional y físico.

Al sentirse estresado durante mucho tiempo: nuestro organismo está biológicamente preparado para hacer frente a circunstancias difíciles, pero no para estar respondiendo continuamente a tales circunstancias. En definitiva, lo malo no es estar sometido en ciertas ocasiones en estrés, sino que la situación de estrés perdure en el tiempo o que no tengamos recursos para hacerle frente.

En el caso de la investigación del Síndrome de estrés laboral en profesionales de la Enfermería, se suele considerar como un trabajo pionero el desarrollado por Gil-Monte y Schaufeli (1991), quienes realizaron un estudio comparativo de los niveles de Burnout en dos muestras de profesionales de Enfermería, una de ellas española y otra holandesa. A partir de ese trabajo se han realizado múltiples estudios que abordan como objeto de investigación el síndrome de desgaste profesional en el personal de Enfermería.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, pero el estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, advierte el organismo. En México no se tienen cifras exactas de cuántas personas padecen estrés en el ambiente laboral ni qué enfermedades desencadena.

El húngaro Hans Selye (1907-1982), concibió por mera casualidad la idea del Síndrome de Adaptación General (SAG), sobre el cual escribió por primera vez en el *British Journal Nature* en el verano de 1936. El Síndrome de Adaptación General (SAG), también conocido como síndrome del estrés, es lo que Selye señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta lo que desde un principio designó como: agente nocivo.

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Es por eso que como Lic. en Enfermería y trabajadora de la salud encuentro de gran relevancia profundizar en el tema del estrés laboral para ayudar a que el personal de salud pueda comprender que el estrés negativo enferma pero a la vez el adecuado control del estrés produce salud a través de la autoeficacia por el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades y de esta forma aplicarlo de manera que sepamos como afrontar de forma adecuada los conflictos que se nos presenten a lo largo de nuestra vida para no afectar nuestra salud.

En el presente trabajo se encuentran en el primer capítulo la definición y generalidades sobre el estrés, en el segundo se habla sobre las estrategias de prevención del estrés, ya en el tercer capítulo la definición del Síndrome de Burnout

así como las causas del mismo y la relación que tiene con el estrés.

II. Justificación

Actualmente la sociedad se encuentra en una época de grandes cambios en la que se vive a un ritmo acelerado y con gran demanda de competencias, los profesionales de Enfermería cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y rehabilitación de la salud de los enfermos, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarles seguridad y bienestar, elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución de salud.

Comúnmente en la práctica de Enfermería se propicia la aparición de problemas de estrés dada la naturaleza de sus funciones y responsabilidades, ya que la personalidad altruista, comprometida y desinteresada que deben tener, las obliga a responder no solo a la demanda de los pacientes, también a la de otros trabajadores de la salud y de la familia, deben estar dispuestas a responder a los cuidados que les exigen los pacientes en forma inmediata, y por lo tanto, deben estar disponibles en todo momento, al ser consideradas como infalibles, incansables, sacrificadas, con alta tolerancia al fracaso, deben estar en condiciones óptimas para responder ante cualquier enfermedad que aqueje a sus pacientes.

Si a todo esto agregamos que los profesionales en Enfermería también suelen ser exageradamente responsables y que tienden a la excelencia y perfección en cada una de sus actividades dentro de su proceso asistencial, resulta lógico suponer que su nivel de estrés sea muy alto.

En un estudio realizado en México a enfermeras de primer nivel de atención, se encontró que las causas del ausentismo relacionadas al estrés laboral incluyen 36.5% de todas las inasistencias en un año y los accidentes de trabajo 28%, por enfermedad general 27.7% siendo estos

resultados motivo de interés para tomar las medidas necesarias ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de la atención que se brinda al usuario en el primer nivel de atención.¹

III. Objetivos

Generales

- ◆ Promover la prevención del estrés laboral en el personal de Enfermería del primer nivel de Atención y difundir la importancia del manejo positivo de dicho estrés.

Específicos

- ◆ Profundizar en los conocimientos sobre estrés laboral.
- ◆ Identificar los factores que influyen en el estrés laboral de las enfermeras que trabajan en el primer nivel de atención.
- ◆ Conocer los factores de riesgo para sufrir estrés laboral y la relación con el Síndrome de Burnout.

IV Metodología

Para la realización del presente trabajo se necesitaron:

- ◆ Recursos humanos conformados por la pasante de la Licenciatura en Enfermería Blanca Lilia Jiménez Jiménez siendo la investigadora y en la dirección del trabajo el Dr. Juan Pineda Olvera.
- ◆ En lo que respecta a los materiales y procedimientos se utilizaron principalmente libros de consulta, artículos, libreta de apuntes y bolígrafo para realizar un borrador sobre las ideas que se plasmarían en dicho trabajo y un cronograma de actividades para marcar límites de tiempo.
- ◆ Se requirió de un equipo de cómputo (laptop) para plasmar la información y USB para almacenar dicha información.
- ◆ Finalmente pero no menos importante se utilizaron servicios de Internet en donde se localizaron libros para descargar investigaciones y artículos y biblioteca de donde se obtuvo información de libros.

V. Contenido Temático

1. Definición y Generalidades del estrés

La palabra estrés viene del latín *Stringere* que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a *estrechar*, rodear con el cuerpo, apretando con fuerza, acompañado de sentimientos opuestos. Otra palabra derivada de *Stringere* es: sentimiento de abandono, de soledad, de impotencia que se experimenta durante alguna situación penosa.

Antes del siglo XX, la palabra estrés no se encontraba en la lengua francesa, pero por el contrario, durante siglos se utilizó en el idioma inglés. A partir del siglo XVII se usó para expresar sufrimiento, privación, problemas, calamidades y adversidad, consecuencias en suma de una vida difícil, expresada en una sola palabra. Pero en el siglo XVIII ocurre una evolución semántica puesto que se pasa de la consecuencia emocional del estrés a la causa de su origen; es decir la fuerza, la presión, la carga que produce una tensión y a más o menos largo plazo, una deformación del objeto².

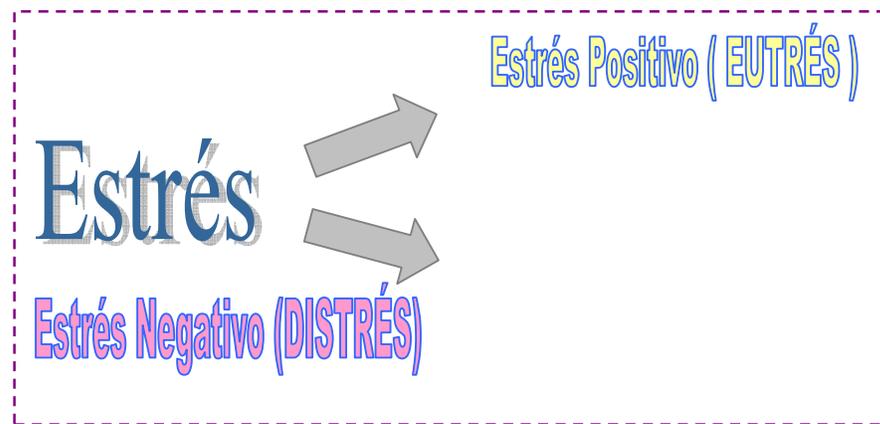
El estrés es un agente externo percibido por un individuo en un espacio-tiempo determinado; el sujeto pone en juego sus defensas mentales para enfrentarlo con los mecanismos biológicos. Esta acción puede desorganizar la vida psíquica individual arrastrando riesgos de somatización basados en el estado de la estructura psíquica y del contexto somático y social³.

La palabra popular *estrés* tiene diferentes significados, inicialmente se utilizó en metalurgia para referirse a la fuerza extrema que deforma la estructura de un material, este recupera su forma original cuando deja de actuar una fuerza extrema. Las personas pueden comportarse de forma similar a los materiales: en unos casos se pueden modificar comportamientos por el aprendizaje, parecido a un sistema tenaz, mientras que en otros no es posible aprender, produciéndose un desgaste reversible o bien el

deterioro irreversible de la persona lo que equivale a la fractura de un material.

En todos los ámbitos de la vida se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:



El eutrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

El distrés es el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo⁴.

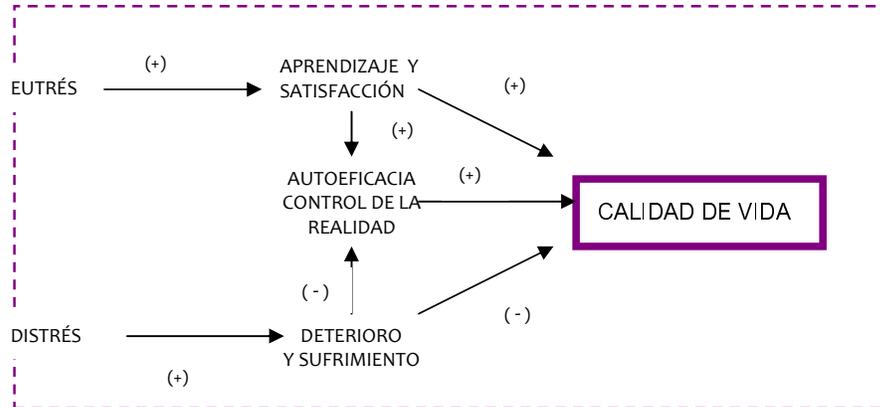


Fig. 1. Diferencias entre eutrés y distrés. Fuente: (José Carlos Mingote Adan, cols, 2003)

1.1. Fases de la respuesta del estrés

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Etapas:

1. Alarma
2. Resistencia
3. Agotamiento

1) Fase de Alarma

Primero hay una señal de alarma, a partir de la cual el cuerpo se prepara para “la defensa o la huida”. No obstante, ningún organismo puede mantener esta condición de excitación, por ello existe la segunda etapa que permite al mismo sobrevivir a la primera, en ésta se construye una resistencia⁵.

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada ACTH (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal⁶.

2) Fase de Resistencia

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente. Finalmente, si la duración del estrés es suficientemente prolongada, el cuerpo entra en la fase de agotamiento se produce una pérdida de recursos adaptativos y se acompaña de un grupo típico de síntomas de ansiedad como mala calidad del sueño, fatiga progresiva, dolores vagos, hipertensión arterial y mareos.

3) Fase de Agotamiento

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.⁷

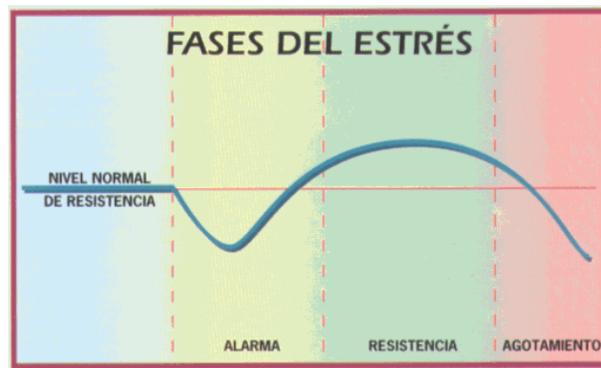


Fig. 2 Fases del estrés

Fuente: Melgosa, 1999.

1.1.2. Estresores

Son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico, somático o sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicia la falta en la homeostasis.

Existen cuatro tipos de acontecimientos estresantes:

- ◆ Únicos: hacen referencia a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas, ya que habitualmente afectan a un gran número de ellas.
- ◆ Múltiples: afectan sólo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de trascendencia vital para las personas.
- ◆ Cotidianos: se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.
- ◆ Biogénicos: son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

1.1.3. Consecuencias negativas del estrés sobre la salud.

Existen numerosas consecuencias negativas que el estrés provoca sobre la salud, podemos diferenciar tres grupos de problemas derivados del estrés:

- ◆ Enfermedades: cardiovasculares, hipertensión, cefaleas, úlceras y enfermedades gastrointestinales.
- ◆ Alteraciones del bienestar y de la salud mental: ansiedad, pérdida de la autoestima, irritabilidad, desmotivación, depresión y suicidio.
- ◆ Alteraciones de la conducta: disminución del rendimiento, disminución de las decisiones efectivas, aumento de accidentes laborales ausentismo, toxicomanías.⁸

1.1.4. Claves para afrontar el estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias.⁹

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala presenta las siguientes claves para afrontar el estrés:

- ◆ Mantenerse con un peso ideal
- ◆ Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- ◆ Tener tiempo de ocio y horarios flexibles de trabajo
- ◆ Aprender técnicas de relajación
- ◆ Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.¹⁰

1.1.5. Qué es realmente el estrés laboral

Es uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos que el estrés causa en la economía.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de

fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. ¹¹

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.¹²

1.1.5.1 Tipos de estresores laborales en el personal de Enfermería

Los estresores se clasifican, en:

a) Estresores del ambiente físico

- ◆ *La iluminación:* No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- ◆ *El ruido:* Trabajar con alarmas que se activan continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad.
- ◆ *Ambientes contaminados:* La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- ◆ *La temperatura:* A veces trabajar en un ambiente caluroso genera discomfort.
- ◆ *Peso:* Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante.

b) Estresores de la tarea: La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- ◆ *La carga mental del trabajo:* Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

- ◆ *El control sobre la tarea:* Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Un ejemplo de esto es cuando han cambiado a un profesional de puesto de trabajo y ha sido trasladado a un servicio totalmente diferente.

c) Estresores de la organización: Los más importantes que aparecen en la organización, son:

- ◆ *Conflicto y ambigüedad del Rol:* Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como recibir ordenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- ◆ *La jornada de trabajo excesiva:* produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- ◆ *Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés:* En un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros, es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- ◆ *Promoción y desarrollo profesional:* Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.¹³

Por último, aunque algunos rasgos de los trabajadores pueden facilitar el estrés laboral, en última instancia es en la propia organización donde habrá que buscar las causas, siendo éstas las más frecuentes:

- ◆ *Exigencias ocupacionales intrínsecas al puesto de trabajo:* empleos que poseen algunas características que son casi inevitablemente estresantes, como son los que exigen toma de decisiones, especialmente si están relacionadas con personas.

- ◆ *Conflicto de funciones:* es precisamente aquel que exige cambiar rápidamente de una función a otra muy diferente.

- ◆ *Carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo:* el tener demasiado trabajo como el tener poco o nada son situaciones estresantes, la primera porque agobia y la segunda porque aburre.
- ◆ *Responsabilidad por los demás:* todo empleo exige a quien lo desempeña, responsabilizarse de otros, lo cual produce estrés.
- ◆ *Falta de participación en decisiones:* si la participación en la empresa y en la toma de decisiones mejora la satisfacción laboral, también ayuda a reducir efectos negativos del estrés y a prevenirlo.
- ◆ *Evaluación de desempeño deficiente:* percibir que no está haciendo bien un trabajo produce estrés, pero más aún produce el recibir retroalimentación negativa sobre el propio desempeño sin indicaciones respecto a la forma de manejarlo.
- ◆ *Malas condiciones objetivas del trabajo:* condiciones laborales desagradables como frío excesivo o calor y niveles elevados de ruido, producen estrés.
- ◆ *Frustraciones en el desarrollo profesional:* las empresas suelen prometer promociones profesionales que, a veces, después no se llevan a cabo, lo que produce profundas frustraciones en los trabajadores y esto a su vez, es una fuente importante de estrés.
- ◆ *Superposición entre casa y trabajo:* particularmente en el caso de las mujeres, se da una superposición o incompatibilidad entre las obligaciones domésticas y familiares por un lado y

laborales por el otro, una frecuente acumulación de trabajo a causa de la doble jornada en el caso de muchas mujeres.

- ◆ *Falta de apoyo social:* el apoyo social es un elemento realmente crucial en el campo del estrés, su ausencia lo incrementa o bien por que su presencia contribuye a prevenirlo.¹⁴

1.1.5.2. Fases del estrés laboral

El estrés laboral no es un acontecimiento aislado sino un proceso, complejo a menudo de larga duración, que básicamente podemos describir con cinco fases:

1ª. Comienza con la presencia en el campo laboral de una serie de demandas objetivas del ambiente y con la existencia de una escasez de capacidades y recursos objetivos por parte del trabajador para poder satisfacer dichas demandas.

2ª Incluye la percepción que el empleado tiene de tales demandas del ambiente.

3ª La percepción que el sujeto realiza de sus propios recursos y de sus capacidades, pues si la persona se considera capaz de afrontar la situación, la respuesta de estrés y las emociones negativas asociadas serán mucho menores que si considera que no puede hacer nada por controlarlas.

4ª El trabajador deberá elegir la respuesta o el comportamiento que va a llevar a cabo ante las demandas percibidas.

5ª El proceso se centra en las consecuencias que las conductas realizadas por el trabajador tienen en la gestión de la situación estresante.¹⁵

1.1.5.3 Tipos de estrés laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. Por otro lado, los trabajadores también pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico
 - 1) Ambiente laboral inadecuado
 - 2) Sobrecarga de trabajo
 - 3) Alteración de ritmos biológicos
 - 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

2. El crónico: Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática, el estrés no desaparecerá¹⁶.

1.1.5.4 Efectos del estrés laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

En la vida, toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que este mal manejo ocasiona repercusiones en la persona, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis en los efectos del estrés a nivel

fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.¹⁷

1.1.5.4.1 Efectos Fisiológicos, Cognitivos y Motores

A nivel del sistema de respuesta fisiológica, origina taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta y dilatación de pupilas.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas y bostezos.

1.2. Estrés laboral en las enfermeras de primer nivel

El estrés está relacionado con el trabajo, debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo, entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral.¹⁸

Es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, por ejemplo: la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo, y las

enfermedades laborales; las cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tienen efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios que otorgan. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad.¹⁹ Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como disminución inmunológica, entre otras.

1.2.1 Efectos del estrés laboral en la salud de las enfermeras

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros. Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.²⁰

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

A) Enfermedades por Estrés Crónico	B) Enfermedades por Estrés Agudo
+Úlceras +Estado de Shock +Neurosis Post- traumática	+Dispepsia +Gastritis +Accidentes +Frustración

1.2.2 Efectos del estrés laboral en la Organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja, trayendo como consecuencia:

- 1.-Ausentismo
- 2.-Rotación o fluctuación del personal
- 3.-Disminución del rendimiento físico

Las empresas deben ser conscientes de que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.²¹

1.2.3. Estrategias de afrontamiento y prevención del estrés laboral

Para evitar las consecuencias negativas, tanto fisiológicas como psicológicas y sociales que tienen la exposición continuada a situaciones de estrés laboral, se hace imprescindible saber cómo afrontarlo y sobre todo cómo prevenirlo.

a) Estrategias de Afrontamiento:

Procesos cognitivos y conductuales que el trabajador desarrolla para manejar las demandas del ambiente, por lo que se trata siempre de intentos meramente individuales de hacer frente al estrés, la gente suele utilizar diferentes estrategias que englobadas serían: Afrontamiento, Huída o Evitación y Pasividad o Inhibición de la conducta.

b) Estrategias de Prevención:

Mejor que aprender a hacer frente a las situaciones altamente estresantes, es ser capaces de prevenirlas. Las estrategias de prevención suelen ser tanto individuales, como grupales y organizacionales:

1) Estrategias preventivas individuales: desde el ámbito de la Psicología Social de la Salud, se han propuesto distintas estrategias útiles para prevenir y a la vez hacer frente a las consecuencias negativas del estrés.

- ◆ *Técnicas de relajación y meditación:* la relajación física y mental son estados que pueden ser entendidos como opuestos a la experiencia de estrés. La relajación progresiva de Jacobson consiste en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos de contracción-relajación. Una actividad complementaria de la relajación es el aprendizaje de formas adecuadas de respiración. Existen

diversas técnicas de entrenamiento de la respiración abdominal que pretenden que ésta sustituya a la torácica por ser más adecuada para una eficaz oxidación de los tejidos.

- ◆ *Prácticas de ejercicio físico y mantenimiento de la buena condición física:* Estudios epidemiológicos de la actividad física han mostrado que los trabajadores que requieren una actividad física relativamente alta están asociados con una reducción de la incidencia y mortalidad por enfermedades cardiovasculares.
- ◆ *Técnicas cognitivas y de autocontrol:* Algunos componentes cognitivos están involucrados de diferentes maneras en las situaciones de estrés, entonces será lógico esperar que la utilización de ciertas técnicas cognitivas sean eficaces a la hora de hacer frente a las consecuencias negativas del estrés.
- ◆ *Técnica de reestructuración cognitiva* que intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia la situación.
- ◆ *Técnica de detección del pensamiento* es un estímulo suficientemente potente que atraerá la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos que en ese momento se están desarrollando.
- ◆ *Técnicas de solución de problemas:* intenta ayudar a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones más adecuadas, para lo que facilita el reconocimiento del problema y su identificación, inhibiendo a la vez la tendencia a responder impulsivamente ante él, favoreciendo también el desarrollo de alternativas a la situación y estrategias para analizar las diferentes alternativas y ponderarlas proponiendo un procedimiento para escoger la respuesta más idónea al problema y verificar su adecuación.

2) Estrategias preventivas grupales y organizacionales: Está sobradamente demostrado que cuanto mayor sea el control del trabajador sobre su entorno laboral, mejor será su salud y bienestar y menos probable será que padezca estrés.

1.2.4. Estrategias de afrontamiento ante el estrés en enfermeras de primer nivel

Debido a diversas situaciones a las que se enfrentan cotidianamente las enfermeras en el ámbito laboral, el impacto en su calidad de vida y salud es muy alto, por lo que es importante determinar cuáles estrategias de afrontamiento ante el estrés son las adecuadas para esta disciplina y evitar así las consecuencias negativas por estrés crónico.

Cuando las estrategias de afrontamiento puestas en marcha no son adecuadas, el individuo presenta alteraciones fisiológicas y del comportamiento que pueden dar lugar al deterioro de la salud de la persona.²²

El estrés laboral puede definirse como una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos y finalmente a la enfermedad.²³

Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza el individuo para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por las transacciones estresantes. Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo o desadaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo.

Las estrategias de afrontamiento pueden ir encaminadas a la resolución del problema o centrarse en las respuestas emocionales del individuo. Esto último sería lo adecuado cuando no es posible el control sobre la situación, y aunque nuestra sociedad valora más el dominio y la posesión de mecanismos encaminados a resolver el problema, en estos casos el afrontamiento eficaz incluirá todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar e incluso, ignorar aquello que no se puede dominar.

Sin embargo, en el ámbito laboral, cada trabajador difícilmente puede controlar o modificar las situaciones estresantes, debido a que en gran medida no dependen de él, sino de un grupo de personas o de directivos, de ahí que las estrategias de afrontamiento eficaces en otros ámbitos no sea aplicable en éste. Por ello, las respuestas al estrés en el medio laboral requieren la participación activa de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando puestos, realizando selecciones de personal correctas, desarrollando sistemas de promoción adecuados; aunque también resulte beneficioso trabajar a escala individual²⁴.

En el caso del personal de enfermería es recomendable realizar actividad física utilizando cualquier oportunidad de desplazarse fuera de su área de trabajo, por ejemplo, emplear las escaleras en lugar del elevador. Modificación de los procesos cognitivos: técnicas de reestructuración cognitiva y entrenamiento en resolución de problemas.

Las técnicas de reestructuración cognitiva se fundamentan en la psicología cognitivo conductual, bajo el supuesto de que la reacción de las personas ante un evento estresante está basado en gran medida por las cogniciones que realiza de ese evento. A través de la identificación de los pensamientos negativos se analiza de manera racional la pertinencia de los mismos y se tratan de cambiar por pensamientos positivos para poder buscar la mejor alternativa y afrontar el evento estresante de la mejor forma.

La técnica de resolución de problemas implica buscar alternativas, las cuales se desarrollan mediante lluvia de ideas, análisis de consecuencias positivas y negativas de cada alternativa, practicidad de cada alternativa y recursos disponibles para llevar a cabo cada alternativa. Esta técnica es muy útil, sobre todo para buscar alternativas de tratamientos y procedimientos para los pacientes, buscando sobre todo el mayor beneficio con un menor perjuicio físico y emocional del paciente²⁵.

Adquisición de nuevas habilidades: entrenamiento en habilidades sociales, habilidades conductuales, entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal, técnicas de negociación, habilidades para la gestión del tiempo y agenda.

Existen diversas estrategias organizacionales que ayudarían en gran medida a afrontar las situaciones estresantes referentes a las características laborales de las enfermeras, tales como:

Condiciones ambientales: generalmente las condiciones ambientales están relacionadas con el estrés y éstas son objeto de legislación con el fin de conseguir mínimos que garanticen la seguridad de los trabajadores.

Flexibilidad de horarios: los aspectos relacionados con el tiempo son una importante fuente de estrés, por esta razón las organizaciones disponen de diversas estrategias para reducirlo: elección de los turnos de trabajo, horarios flexibles, semana laboral concentrada en cuatro jornadas, empleo a tiempo parcial, además de adecuada planificación que evite la percepción de la urgencia en el trabajo.

Enriquecimiento en el puesto de trabajo: es fundamental para el trabajador la identidad con la tarea, la autonomía, la variedad de habilidades necesarias para su desempeño y la retroalimentación.

El enriquecimiento del puesto de trabajo está directamente relacionado con la motivación del trabajador, la satisfacción laboral y la calidad del trabajo realizado, e inversamente relacionado con el ausentismo y la rotación.

Estructura organizacional: esta requiere dos aspectos:

- ◆ la negociación de roles, que trata de asignar las responsabilidades a cada rol de modo negociado.

- ◆ la técnica de análisis de roles, que intenta clarificar las expectativas de los trabajadores que asumen distintos roles interrelacionados entre sí.

Planes de carrera e incentivación: las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la vida profesional, mediante planes de carrera adecuadamente planificados, minimizan el estrés, además de constituir un importante factor motivacional.

Estilos de dirección: los estilos de dirección participativos resultan especialmente beneficiosos para la reducción del estrés, así como el establecimiento de objetivos claros y de sistemas de evaluación adecuados.

Grupos semiautónomos de trabajo: el aumento de la participación y del control sobre el trabajo que se realiza, mitiga los efectos del estrés, de ahí que la planificación, la organización y la ejecución del trabajo por parte del grupo, así como el apoyo social de compañeros y supervisores, tengan un impacto favorable sobre la satisfacción laboral y sobre la salud de las enfermeras²⁶.

1.2.5. Estrategias de adaptación del estrés en el medio de trabajo

Las repercusiones del estrés sobre el trabajo y los mecanismos de ajuste han sido objetos de múltiples trabajos, el interés es económico por el costo de las patologías y del ausentismo.

Las causas del estrés son múltiples:

- ◆ Las condiciones del trabajo
- ◆ Las organizaciones y la rigidez de la organización
- ◆ La ausencia de evolución en la carrera profesional

Las consecuencias son importantes en el área psicológica y responsables de descompensaciones patológicas.

- ◆ Síndrome de agotamiento
- ◆ Trastornos ansiosos
- ◆ Tensión nerviosa e irritabilidad
- ◆ Desmotivación
- ◆ Desvalorización
- ◆ Ritmo de trabajo
- ◆ Ruido
- ◆ Peligro de la Tarea

Los estresores subjetivos más importantes a tener en cuenta, son:

- ◆ La imagen profesional
- ◆ Responsabilidad personal y controlada de la actividad
- ◆ Participación en la toma de decisiones y calidad de las relaciones interpersonales.²⁷

1.2.6 Evaluación del estrés laboral

Los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajo. Puede deducirse, por tanto, que el estrés no puede ser analizado de forma aislada. El estudio del estrés en el trabajo va a requerir el conocimiento de elementos esenciales tales como:

- ◆ **Estresores:** condiciones físicas y psicosociales del trabajo.
- ◆ **Percepción del estrés:** evaluación cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas ambientales y los recursos de los que dispone.

- ◆ **Variables moderadoras:** características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés, tales como: patrón de conducta, autoeficacia, locus de control, estrategias de afrontamiento y apoyo social.
- ◆ **Respuestas al estrés:** fisiológicas, comportamientos, cognitivas.
- ◆ **Consecuencias** sobre la salud, las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo.

En definitiva, para evaluar el estrés laboral es necesario utilizar diferentes instrumentos que se refieran a aspectos relacionados tanto con la situación laboral como con el individuo. Los instrumentos de evaluación que resultan más útiles son:

- ◆ **Listas de control** para determinar los diferentes ámbitos de una organización relacionados con el contenido del trabajo y las relaciones sociales que pueden ocasionar estrés en los profesionales de la salud.
- ◆ **Cuestionarios, escalas e inventarios** que permiten obtener información sobre la forma en que son percibidos los estresores, así como las características personales y estrategias de afrontamiento ante un evento estresante.
- ◆ **Indicadores bioquímicos y electrofisiológicos** para la medición de las respuestas fisiológicas.
- ◆ **Cuestionarios** sobre problemas de salud que pueden ser sistemas de registro administrativo para evaluar, por ejemplo, el ausentismo y la incapacidad laboral.

2.1 Relaciones interpersonales y grupales como estresantes laborales

Las relaciones interpersonales y grupales son habitualmente valoradas positivamente, los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente son, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece positivamente relacionada con la satisfacción y negativamente con la tensión y la ansiedad.

La satisfacción mejora en la medida en que va creciendo la densidad social en el lugar de trabajo, pero superados ciertos umbrales, mayores incrementos producen disminución de la satisfacción y menos feedback recibido del supervisor y los compañeros.

2.1.1 Tipos de relaciones

La calidad de las relaciones es un factor importante a la hora de determinar su potencial estresor. Sin embargo, unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

2.1.1.1. Relaciones con los superiores

El inmediato superior es un referente importante en el trabajo para un buen número de personas y suele ser una de las fuentes de recompensas o sanciones. De este modo, las relaciones con él, pueden ser una de las fuentes importantes de satisfacción y bienestar o por el contrario, de estrés y tensión.

Una supervisión estrecha y un seguimiento demasiado rígido de la forma de hacer las cosas resultan también estresantes. Levison ha señalado que las personalidades abrasivas de los superiores, caracterizados por alta necesidad de logro y elevadas exigencias pero insensibles a

los aspectos personales de la interacción social y con un estilo crítico y condescendiente, son altamente estresantes para los subordinados. Por otra parte, el estilo de dirección y de liderazgo del inmediato supervisor puede ser también fuente de estrés, especialmente si no encaja con las características de la persona dirigida y si presenta una baja consideración y orientación hacia las personas o un estilo muy autocrático o laissez faire²⁸.

2.1.1.2. Relaciones con compañeros de trabajo y ambiente

La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización (“soledad del directivo”), son fuentes de estrés entre los miembros de la organización.

2.1.1.3. Relaciones con los subordinados, usuarios y clientes

Tener la responsabilidad del trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes, en especial, si se pretende combinar al mismo tiempo un estilo de dirección centrado en los resultados con otro que tenga niveles adecuados de consideración hacia las personas.

Diversos estudios realizados sobre estrés en profesionales de servicios han puesto de manifiesto que el trabajo con personas y las relaciones con ellos, en especial si estos presentan problemas personales o familiares (pacientes, personas con problemas sociales, marginados, etc.), son una fuente importante de estrés. Desde hace algo más de una década diversos estudios han tratado de clarificar los procesos por los cuales los profesionales que prestan servicios y ayuda a otras personas, llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y otras reacciones de rechazo hacia esas personas. Esta experiencia ha sido caracterizada

como el síndrome de “estar quemado” o Síndrome de Burnout.

En síntesis, las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo resulta ser uno de los elementos más valorados del trabajo, y por ello, en los casos en que éstos no cumplen las funciones que el individuo espera y desea, pueden llevar a ser una fuente de estrés de primera magnitud.

En otras ocasiones, si el grupo proporciona un apoyo social adecuado y ofrece un clima positivo, puede jugar un papel importante como amortiguador de los efectos de otros estresores sobre el bienestar psicológico.

2.2.1. Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera a nivel profesional.

Debido a que diferentes puestos de trabajo presentan asociados determinados tipo y niveles de responsabilidad, recompensas y oportunidades, las personas aspirarán a alcanzar ciertas posiciones y progresarán en su carrera en la medida en que su entorno laboral les ofrezca oportunidades para ello. La carrera laboral de un individuo puede convertirse en una fuente de preocupación en múltiples aspectos. La seguridad y la estabilidad en el puesto, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, trabajadores poco cualificados, trabajadores mayores, mujeres, etc.). Por otra parte, el excesivo o escaso progreso o los cambios imprevistos y no deseados pueden ser otra fuente de estrés y de tensión. Además, en los diferentes estadios que atraviesan las personas en su carrera pueden aparecer diversos factores estresantes específicos.²⁹

2.2.2 Inseguridad en el trabajo

La revisión de la literatura en este punto muestra diversas consecuencias negativas. Podemos mencionar entre ellas las siguientes: relaciones negativas con la satisfacción laboral y la satisfacción y el compromiso con la organización. Positivas con ansiedad, depresión e

irritación, deterioro de la salud mental, quejas somáticas y sentimientos y respuestas emocionales negativas.

2.2.3 Infra-promoción y promoción excesiva como fuentes de estrés

El desarrollo de la carrera dentro de la Organización, es la resultante de las aspiraciones y conductas de las personas en interacción con las oportunidades ofrecidas por el ambiente.

En algunos casos, ocurre que una persona es promovida por debajo de sus expectativas (Infra-promoción). La frustración derivada de este hecho, especialmente si resulta crónica, puede producir niveles bajos de moral, calidad pobre en las relaciones interpersonales, insatisfacción y problemas psiquiátricos.

3. Definición del Síndrome de Burnout (quemarse por el trabajo)

El Síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional.

3.1 Estrés y Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout)

Si el término estrés ya forma parte del lenguaje cotidiano de la gente, el de “estar quemado” está también comenzando a formar parte de él. El término Burnout en el sentido de “estar quemado por el trabajo” fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974) para explicar el

proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de los servicios tanto privados como públicos.

Como se señaló en noviembre de 1981, en la Primera Conferencia Nacional sobre el Síndrome de Burnout celebrado en Philadelphia, son fundamentalmente tres los factores generadores del síndrome de quemarse por el trabajo:

- ◆ La cada vez mayor relevancia que los servicios sociales han adquirido como agentes de bienestar individual y colectivo.
- ◆ La también cada vez mayor exigencia que los usuarios plantean a los servicios sociales, sobre todo en el ámbito educativo y en el sanitario.
- ◆ El conocimiento de los efectos nocivos del estrés

Estos factores van conformando un síndrome caracterizado principalmente por:

- ◆ Agotamiento Emocional: Sensación de no poder más de sí.
- ◆ Despersonalización: Actitud impersonal y negativa hacia los pacientes.
- ◆ Falta de Realización: Sentimiento de que lo que se está haciendo profesionalmente lo realiza muy poco.

Siendo sus síntomas muy similares a los producidos por el estrés:

- ◆ Fisiológicos: cefalea, fatiga crónica, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- ◆ Cognitivo-afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión.

- ◆ Conductuales: Ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamiento de alto riesgo.

La relación entre ambos conceptos es estrecha, primero mientras que el estrés tiene efectos tanto positivos como negativos para el sujeto el síndrome de quemarse por el trabajo solo tiene consecuencias negativas, y además de que aquel es algo más abstracto y general, este es algo más concreto, constituyendo una de las consecuencias del estrés laboral crónico. Coloquialmente “estar quemado” significa que ya se ha perdido la ilusión por el trabajo y que cualquier esfuerzo destinado a hacer las cosas bien es poco menos que inútil, mientras que técnicamente, los psicólogos suelen emplear este término en sentido parecido de estar agotado emocionalmente y mostrar una fuerte actitud negativa tanto hacia las personas con las que se trabaja como hacia el propio desempeño laboral.

Con respecto a los factores que más contribuyen a generar este síndrome, digamos que aunque sin duda existen variables facilitadoras individuales y sobre todo sociales y organizacionales, las que destacan son las interpersonales.³⁰

3.2. Desarrollo del proceso del Síndrome de Burnout

Con respecto a la concepción del desarrollo del proceso, entre los estudios que abordan el síndrome de Burnout desde una perspectiva psicosocial se establecen diferencias al considerar el orden secuencial en el que aparecen y se desarrollan los síntomas que lo integran tales como la baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Las diferencias radican en el síntoma que presentan como primera respuesta al estrés percibido, en la secuencia de progreso del síndrome a través de los diferentes síntomas y en la explicación de los mecanismos de carácter cognitivo que emplea el sujeto en el proceso de quemarse. Establecer el desarrollo correcto del proceso de quemarse es necesario para su identificación y prevención, así como para poder desarrollar estrategias adecuadas de intervención.

En nuestro caso solo nos referiremos al modelo de desarrollo propuesto por Gil-Monte y Peiró (1997).

Este modelo mantiene que el proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout se inicia con la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen a esos sentimientos se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Este proceso de desarrollo del síndrome se aprecia desde la perspectiva evolutiva de la relación del sujeto con el medio laboral, a través de cuatro etapas diferenciadas:

- ◆ **Fase de entusiasmo:** en la que el trabajador tiene unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir.
- ◆ **Fase de estancamiento:** supone una paralización tras la constatación de la realidad de las expectativas y una pérdida del idealismo y entusiasmo iniciales.
- ◆ **Fase de frustración:** constituye el inicio del síndrome y se caracteriza por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y el descenso de la motivación, iniciándose los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional.
- ◆ **Fase de apatía:** núcleo central de la instauración del síndrome, se caracteriza por indiferencia y falta de interés en la que se establece un sentimiento de vacío total que puede manifestarse en forma de sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional y se establece como estrategia negativa de afrontamiento, la despersonalización.

3.3 Consecuencias del síndrome de Burnout

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas actúan como mediadoras en la relación estresor-salud. En las consecuencias del estrés asociadas al Síndrome de Burnout podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las de la organización.

3.3.1 Consecuencias para el individuo

Desde la perspectiva individual producen un deterioro de la salud de los profesionales y de sus relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral.

Según Gil-Monte y Peiró (1997) las consecuencias a nivel individual se identifican con una sintomatología que se integra en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos. En el primer caso hablaremos de manifestaciones de sentimientos y emociones, mientras que el segundo, se hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en las relaciones interpersonales identificadas en el tercer aspecto. Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo-conductual que se desprende de la aparición del síndrome. Por otro lado, el grupo de manifestaciones psicosomáticas es amplio y de persistir la situación estresante, podría desembocar en la instauración de patología somática.

Las manifestaciones psicosomáticas las podemos agrupar en:

- ◆ **Algias:** dolor precordial, dolor punzante en pecho, dolores cervicales y de espalda, dolor de estómago y jaqueca.

- ◆ **Neurovegetativas:** taquicardias, palpitaciones, hipertensión y temblor de manos.
- ◆ **Fenómenos psicósomáticos:** Como crisis asmáticas, alergias, úlcera gastroduodenal, diarrea.
- ◆ **Otras manifestaciones:** cuadro gripal recurrente, infecciones frecuentes, fatiga, alteraciones menstruales e insomnio.

En cuanto a las consecuencias sobre las relaciones interpersonales extralaborales, Maslach (1982) señala que las repercusiones del Síndrome de Burnout no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario afecta a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos, mostrándose irritable e impaciente pudiendo derivar en conflictos con la pareja e incluso en la separación. El agotamiento emocional les impide aislarse de la problemática laboral, cuando llegan a casa desean estar solos e incomunicados, lo que repercute en sus relaciones interpersonales. La actitud de despersonalización lleva al endurecimiento de los sentimientos, lo que puede incidir en gran medida en la familia.³¹

3.4. Técnicas de prevención y afrontamiento

Si las variables facilitadoras del síndrome de quemarse por el trabajo se sitúan en cuatro niveles, en esos mismos niveles se colocan las técnicas de prevención y afrontamiento:

1)Estrategias Individuales: algunas de las más importantes estrategias individuales tanto para prevenir como afrontar y reducir el impacto de sus consecuencias negativas están el entrenamiento en la solución de problemas y la toma de las decisiones más adecuadas, el entrenamiento de la asertividad, los programas de entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz, así como estrategias como olvidar problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante la jornada laboral, evitar excesiva implicación con

el trabajo y con personas hacia las que se dirigen los servicios.

2) *Estrategias de carácter interpersonal y grupal*: relacionadas sobre todo con el apoyo social en el trabajo: tan importante como para combatir los efectos negativos del estrés, el apoyo social lo es también para combatir las consecuencias.

3) *Estrategias organizacionales para prevenir el síndrome de quemado por el trabajo*: la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar su ambiente y su clima, pues los desencadenantes son estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el entorno laboral.

4) *Estrategias socioculturales*: cambios sociales y culturales de amplio espectro y de profundo espectro. Otra estrategia consistiría en cambios sociales que impliquen que el individualismo egoísta y la competitividad no sean las características principales del ser humano, si no la solidaridad y el apoyo mutuo.

3.5 ¿Cómo se mide y detecta el Síndrome de Burnout?

En este conjunto de datos y cuestiones que resolver han surgido gran cantidad de instrumentos de medida o evaluación en esta área. El principal, el más conocido y utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Maslach y Jackson en 1981. Este cuestionario mide la frecuencia e intensidad de Burnout, consta de 22 ítems en total y en él se pueden identificar tres subclases, que miden, a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome:

- ◆ *Agotamiento Emocional (AE)*: conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 10. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome; es decir, a mayor puntuación en esta subescala mayor es el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

- ◆ *Despersonalización (DP)*: constituida por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. También su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del Burnout.
- ◆ *Realización Personal (RP)*: La conforman los ítems 4, 7, 9, 12,17- 19,21. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout; es decir a menor puntuación de realización o logros personales, más afectado está el sujeto.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.
8. Me siento “quemado” por mi trabajo.
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
14. Creo que estoy trabajando demasiado.
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

Este sistema de evaluación ha demostrado cumplir adecuadamente los criterios sobre validez convergente y validez divergente, exigidos a los instrumentos de evaluación.

La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem. Utiliza el siguiente sistema de puntuación de tipo Likert, con siete niveles:

0. Nunca
1. Pocas veces al año o menos
2. Una vez al mes o menos
3. Pocas veces al mes
4. Una vez a la semana
5. Varias veces a la semana
6. Diariamente

La relación entre puntuación y grado de Burnout es dimensional. No existe un punto de corte que indique si existe o no existe tal entidad. Lo que se ha hecho es describir los rangos de las puntuaciones totales de cada subescala en tres tramos que definen un nivel de Burnout experimentado como **Bajo** (AE= 0<18, DP=0<5, RP=0>40), **Medio** (AE=19-26, DP=6-9, RP= 34-39) o **Alto** (AE= 0>27, DP= 0>10,RP= <33).

Hay que señalar además que las puntuaciones de cada subescala se computan por separado y no se combinan ni se obtienen una puntuación total del MBI. Para minimizar los sesgos, la sesión en que se aplica la escala al personal debe reunir una serie de condiciones:

- ◆ **Privacidad:** porque las respuestas pueden ser influidas si el sujeto habla con otros trabajadores, amigos o cónyuges.
- ◆ **Confidencialidad:** debido a la naturaleza sensible de las cuestiones planteadas, es importantes que el sujeto

se sienta cómodo a la hora de expresar tales sentimientos. Por lo tanto, lo ideal es que se complete de forma anónima.

- ◆ **Evitar sensibilización al Burnout:** Para minimizar el efecto de las creencias o expectativas del sujeto es importante que los entrevistados no conozcan que están contestando un cuestionario sobre el estrés profesional. Se podría presentar más bien como una escala de actitudes hacia el trabajo que relacionarla directamente con el Burnout.³²

3.6. Los profesionales de Enfermería, un grupo de riesgo

Una vez expuestos los aspectos más importantes relacionados con el síndrome de quemarse o Síndrome de Burnout, nos centraremos en la incidencia que este presenta sobre los profesionales de la Enfermería.

Hasta ahora nos hemos referido a ello, por lo que debemos entrar en algunas consideraciones que hacen de esta profesión un grupo de alto riesgo con relación al Síndrome de Burnout. Básicamente hemos visto los aspectos relacionados con la personalidad, cogniciones y conductas referidas al sujeto, así como interpersonal y grupal y los relativos a la organización y el entorno, que son comunes a todas las profesiones de servicios de la salud; pero la variable entorno define unas circunstancias que condicionan el ejercicio profesional y que tiene unas características especiales que hacen de la profesión de Enfermería una actividad de alto riesgo, como ya hemos referido, sobre todo como consecuencia de la confrontación entre las expectativas profesionales y la realidad asistencial. La problemática que condiciona las relaciones con el entorno se centran en tres elementos fundamentales: la organización, el profesional y el usuario.³³

3.7. El Síndrome de Burnout como estrés laboral en Enfermería

El término Burnout es definido como “el agotamiento de los recursos propios y el vano intento de alcanzar expectativas no realistas impuestas por uno mismo o por valores sociales”. En concreto el término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional no generado específicamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo. Desde su aparición ha suscitado gran interés y ha sido objeto de gran cantidad de estudios. La importancia del Burnout y su relación con la salud se ve apoyada por el hecho de que la OMS en su 10º Revisión con su capítulo XXI que hace referencia a los “factores que afectan al estado de salud” incluye un código para el “Burnout” que es traducido como “agotamiento” dentro del apartado referido a los problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida.

El Burnout es considerado como uno de los motivos principales de abandono de la profesión y ausentismo dentro de los profesionales sanitarios y de la falta de personal de enfermería y se ha propuesto que sea considerada como una enfermedad profesional.

El término Burnout ha sido criticado duramente por su elevada correlación con tedio, aburrimiento, estrés, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, fatiga. En concreto es la disyuntiva Depresión-Burnout, la que ha experimentado mayor polémica y mientras algunos autores defienden el Burnout como un fenómeno social frente a la concepción clínica e individual de la depresión, otros consideran a la depresión como un síntoma de Burnout.

3.7.1 Causas del Burnout

Se han hipotetizado múltiples causas:

- ◆ Sobrecarga de trabajo, aburrimiento, falta de estimulación
- ◆ Crisis en el desarrollo de la carrera profesional
- ◆ Pobre orientación profesional, aislamiento y malas condiciones económicas.
- ◆ Bajas expectativas de refuerzo y altas expectativas de castigo.
- ◆ Baja capacidad de control sobre dichos aspectos

La explicación de porqué son las profesiones asistenciales las más afectadas, está intrínsecamente unida a la etiología del Burnout. Por otro lado, son las profesiones asistenciales las que presumiblemente tienen una filosofía humanística del trabajo, sin embargo estos profesionales se encuentran con un sistema deshumanizado y despersonalizado al que deben adaptarse, en esta situación hay una diferencia entre expectativas y realidad que genera estrés. Las profesiones asistenciales tienen que tratar con personas que sufren y padecen, con las cuales debe establecerse una relación terapéutica que exige un gran autocontrol, a la vez una elevada responsabilidad y está dotada de escasas gratificaciones y de una gran capacidad de generar frustración.

Además de las causas citadas, que podríamos considerar específicas del tipo de estrés asistencial, hay un conjunto de riesgos asociados a trabajo en el medio sanitario y que podemos considerar factores causantes de un estrés menos específico pero que sin duda potencia los efectos del Burnout.

Estos riesgos laborales se pueden clasificar desde punto de vista etiológico en:

a) *Riesgos físicos:*

- ◆ Incendios
- ◆ Accidentes eléctricos
- ◆ Explosiones
- ◆ Traumatismo, heridas
- ◆ Trauma sonoro

- ◆ Radiaciones ionizantes
- ◆ Rayos UV, láser

b) Riesgos Químicos

Gran número de sustancias pueden causar irritaciones, sensibilizaciones alérgicas, daños sobre diversos órganos.

c) Riesgos biológicos:

Contagios de enfermedades infecciosas, hepatitis B, SIDA.

d) Riesgos psíquicos:

- ◆ Factores del individuo: personalidad, conflicto.
- ◆ Factores del ambiente u organización del trabajo: el caos organizativo sanitario produce desánimo, tedio, pérdida de la autoestima y ausencia de expectativas de mejora.
- ◆ Factores relacionados con las características del trabajo: desagradable, monótono, rutinario.
- ◆ Trabajo en turnos: trastornos del sueño, irritabilidad, alteraciones en organización y relaciones tanto familiares como sociales.³⁴

3.8. Relaciones entre el estrés y el Síndrome de Burnout

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción". Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para

otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador, una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales. Autores como Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales.

Greber incide en que la descripción sintomática del síndrome varía según los autores que lo estudian.

Otros expertos van más allá e introducen otro nuevo término denominado "Tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental.

El Tedium, por tanto, es más amplio que el Burnout. En concreto, Pines y Kafry habían planteado que el tedium "se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto o como resultado de un proceso diario, lento y gradual."³⁵

ESTRÉS	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en Burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

En el siguiente cuadro se muestran las diferencias entre el Estrés y el Síndrome de Burnout

VI Conclusiones

Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción.

El personal de enfermería presenta una mayor predisposición a padecer el Síndrome de Burnout, debido a que su trabajo requiere de un alto grado de responsabilidad y tiene que realizar actividades que requieren de dedicación y tiempo a veces tiene que dejar un poco de lado a su familia, causándole esto, estrés, por otro lado tienen que trabajar en un ambiente el cual es muy competitivo, a su vez el hecho de ser un grupo que en su mayoría son mujeres complica más las relaciones laborales, por otro lado, las Enfermeras se tienen que adaptar a diferentes turnos cambiando sus actividades personales totalmente, ya que deben adecuarlas a su turno de trabajo, por otro lado el hecho de entrar por primera vez al trabajo y tener que empezar desde abajo también es estresante pues cuando egresan de la carrera, su meta es tener una estabilidad laboral y un buen puesto, pero al darse cuenta que al principio no se les valora como quisieran es un factor de estrés, todo lo mencionado anteriormente en conjunto provoca que viva un estrés laboral constante, su desempeño se realiza con individuos sanos o enfermos que demandan de ella cada vez más, por lo que las instituciones deben proponerse estrategias para evitar esta afección que como se vio en este trabajo produce afectaciones en tres niveles: tanto para las instituciones de salud, como para el personal de Enfermería, repercutiendo lo anterior sobre el paciente.

Las Enfermeras en el primer nivel de atención deben realizar muchas funciones ya que rolan por todos los servicios que se encuentran en dichas clínicas, la función de el Profesional de Enfermería es de gran relevancia ya que en este nivel es donde se deben de atender a tiempo

las enfermedades de los pacientes para evitar que lleguen a un segundo o quizá tercer nivel debido a las complicaciones que dichos pacientes pueden presentar a causa de la desinformación o mala información que muchos presentan. La enfermera en este nivel de atención tiene una función de educadora ya que les enseña los cuidados que debe tener la mujer y los signos de alarma, enseña la importancia de tener una buena alimentación para la prevención de la obesidad, así como sus patologías concomitantes, campañas de vacunación fuera y dentro de las unidades, cuidado del niño sano y en control de planificación familiar a su vez informarles sobre las enfermedades que pueden contraer al no tener una vida sexual sana, además de las actividades ya mencionadas las Enfermeras deben de estar al tanto de las necesidades del médico y auxiliarle en algunas actividades que realiza en las consultas de medicina familiar, así como estar presentes en las exploraciones para dar confianza a los y las pacientes, cuando hay falta de personal deben auxiliar en dichas actividades para que salga adelante el trabajo de la clínica, por otro lado tiene que lidiar con el humor y carácter de los pacientes que atiende ya que hay veces que los pacientes aunado al hecho de estar enfermos y no sentirse bien o tener la incertidumbre de no saber qué es lo que le sucede o lo que le dirá el médico al pasar a la consulta sobre su salud también tienen otros problemas y muchas veces llegan agresivos y ofenden al personal, la enfermera debe saber como actuar ante estas actitudes, todas estas actividades aunque las personas que están fuera del ambiente de trabajo de la clínica podrían pensar que son sencillas la verdad es que requieren de tiempo, atención, dedicación y responsabilidad de las Enfermeras ya que ellas antes de ser un profesional de salud son personas y como cualquiera tienen necesidades y problemas los cuales al estar en el trabajo deben dejar a un lado para poder dar al paciente una atención de calidad, todo lo antes mencionado es lo que contribuye a que la Enfermera tenga un ritmo de vida estresante.

La exposición a situaciones de estrés, provoca como respuesta, un aumento de la activación fisiológica y cognitiva y si se mantiene durante mucho tiempo la respuesta de estrés más allá de los límites que es distinto para cada persona, se producirán serios trastornos a diferentes niveles.

VII. Sugerencias

PARA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:

+Tratar de llevar una vida sana lo cual incluye dormir lo suficiente, guardar una dieta equilibrada y hacer ejercicio regularmente.

+Tener conciencia de sus debilidades, las situaciones que le causan estrés, de ésta forma podrán reconocer las señales, identificar los pensamientos, sentimientos y comportamientos que se tienen cuando se esta bajo estrés.

+Tener estrategias para salir adelante, tales como tener un pensamiento positivo, establecer prioridades y fijarse límites, desarrollar el sentido del humor.

+Buscar apoyo, esto quiere decir compartir las preocupaciones con otros miembros de la familia, compañeros de trabajo y amigos quienes puedan ser capaces de entenderlo (a). Si esta técnica no funciona podría ser necesario acudir con un psicólogo para que nos brinde apoyo profesional.

+Satisfacción en el trabajo, averiguando qué tipo de entorno de trabajo es grato para cada persona.

+ Limitar toxicomanías y si es posible evitarlas, disminuyendo poco a poco el consumo de alcohol, tabaco y consumo de medicamentos.

PARA LAS ORGANIZACIONES DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:

+ Aplicar un control periódico de la evaluación y gestión del riesgo de estrés laboral, mediante la identificación, análisis y gestión de los riesgos, y la protección del personal de Enfermería.

+Cerciorarse de que las cargas de trabajo correspondan a las capacidades y recursos del personal de Enfermería.

+Definir claramente los deberes y responsabilidades de cada personal de Enfermería.

+ Fijar tareas en el trabajo de manera que el personal de Enfermería pueda adoptar decisiones, asumir responsabilidades y sentirse autorizado.

+ Mejorar los canales de comunicación con el personal de Enfermería.

+ Prever la ayuda de mentores y la formación en el puesto de trabajo.

+Favorecer la iniciativa, felicitar y dar un estímulo al personal cuando el trabajo esté bien hecho, esto ayudará a que se esfuerce por realizar siempre un trabajo de calidad.

+ Favorecer la no tolerancia a la discriminación, al acoso sexual y a la violencia.

+Prever a largo plazo la seguridad en el trabajo, los aumentos salariales y los ascensos del personal de Enfermería que así lo merezcan.

VIII. Glosario

Ambigüedad: Posibilidad de que algo pueda entenderse de varios modos o de que admita distintas interpretaciones.

Ausentismo: Falta de asistencia al trabajo practicada habitualmente.

Biogénico: producido por la acción de un organismo vivo.

Catecolamina: son un grupo de sustancias que incluyen la adrenalina, la noradrenalina y la dopamina, las cuales son sintetizadas a partir del aminoácido tirosina, Contienen un grupo catecol y un grupo amino, hormona que activa el sistema nervioso central.

Conductual: Modificación más o menos permanente y potencialmente adaptativa de los patrones de conducta en función de los sucesos ambientales.

Cognitivo: Modificación de las representaciones y los procesos mentales que guían el comportamiento de un sujeto, de forma que las primeras reflejen (más) fielmente una situación externa determinada, y los segundos permitan actuar eficazmente en dicha situación.

Estresor: Se utiliza el término de "estresor o situación estresante " para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

Feedback: Es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntos diferentes. Este término puede así, aplicarse tanto a situaciones sociales como también a situaciones científicas, tanto biológicas como tecnológicas.

Homeostasis: equilibrio dinámico del organismo.

Laissez faire: expresión francesa que significa «dejad hacer, dejad pasar», refiriéndose a una completa libertad en la economía: libre mercado, libre manufactura, bajos o

nulos impuestos, libre mercado laboral, y mínima intervención de los gobiernos.

Lesivo: Que causa lesiones o daños.

Mentor: es la persona que se ha preparado profesionalmente y ha adquirido la habilidad y experiencia para guiar a su discípulo hacia la obtención de objetivos y metas.

Poxemia: el estudio del uso y percepción del espacio social y personal. Bajo este concepto encontramos todo un cuerpo de estudio que se conoce como ecología del pequeño grupo, y que se ocupa de cómo la gente usa y responde a las relaciones espaciales en el establecimiento de grupos formales o informales.

Síndrome: conjunto de síntomas que caracterizan una enfermedad o el conjunto de fenómenos característicos de una situación determinada.

Síntoma: en medicina, la referencia subjetiva que da un enfermo por la percepción o cambio que reconoce como anómalo, o causado por un estado patológico o enfermedad.

Somático: es un adjetivo de tipo calificativo que sirve para designar a aquellas dolencias o sensaciones que son meramente físicas y que se expresan de manera clara y visible en alguna parte del organismo. La idea de somático proviene del concepto de soma, que representa al conjunto total de las células o partes que forman un cuerpo u organismo vivo. Así, cuando algo es somático es algo que se relaciona directamente con el cuerpo o el organismo.

Tedio: algunos autores (Pines) han señalado que es aconsejable limitar el uso del término Burnout a profesiones de ayuda que trabajan con personas como objetivo principal de sus ocupaciones, y emplear el término tedio para referirse al mismo fenómeno en los sujetos que trabajan en otras ocupaciones.

IX. Referencias Bibliográficas

-
- ¹ Juárez-García A, Andrade P. Identificación de Factores Psicosociales en Diferentes Ocupaciones por medio de Redes Semánticas; Rev. Psicol. Soc. Personalidad (en prensa); 2002.
- ² Stora J.B, El estrés, ed. Publicaciones Cruz, México, D.F; 2000.
- ³ Pose.G, Estrés en la Evaluación Institucional (base de datos en línea), Index (actualizada en abril 2004; acceso 27 de Febrero de 2011), <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
- ⁴ Mingote Adán J.C, cols, Estrés en la Enfermería: el cuidado del cuidador, ed., Díaz de Santos, Madrid; 2003.
- ⁵ Melgosa, J. Sin Estrés, Editorial SAFELIZ, S.L, 1ª. ed., España; 1999
- ⁶ Almirall H.P, Salud y Trabajo. Un enfoque histórico, Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba, Cuba; 1993.
- ⁷ Peiró, J. M., Salvador, A. Control del Estrés Laboral, 1ª. Ed., Editorial UDEMA, España; 1993.
- ⁸ Manuel Jesús González García, Manejo del estrés, ed. Innovación y Cualificación, San Luis, 2006
- ⁹ Doval, Y., Moleiro, O, cols, Estrés Laboral, Consideraciones sobre sus características y formas de Afrontamiento, (base de datos en línea); (actualizada el 2004; acceso 27 de febrero de 2011). http://www.psicologiainstitucional.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm.
- ¹⁰ Escala, S. E. Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. (base de datos en línea); (actualizada el 2004; acceso 27 de febrero de 2011), <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0.2458,235850.00.html>.
- ¹¹ Seward J.P, Estrés Profesional. Medicina Laboral. Ed. Manual Moderno. México; 1990.
- ¹² Almirall H.P. Análisis Psicológico del Trabajo. Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba, Cuba; 1996.
- ¹³ Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). Prevención del Estrés Laboral, España, (Actualizado en 2008; acceso 27 de febrero del 2011), http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm
- ¹⁴ O.I.T. Factores Psicosociales en el Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra; 1986.
- ¹⁵ Del Hoyo Delgado M.A, C.N.N.T. Estrés laboral Edit. INSHT. Madrid; 1997.
- ¹⁶ Slipack, O. E, Estrés Laboral, (actualización en 1996; acceso 28 de febrero del 2011), http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm

-
- ¹⁷ Doval. Y, Moleiro, O, cols., Estrés Laboral, Consideraciones sobre sus Características y Formas de Afrontamiento, (Actualización en 2004; acceso 02 de marzo del 2011), http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm
- ¹⁸ Antai-Otong D. Creative stress-management techniques for self-renewal. Dermatol Nurse, 2001
- ¹⁹ Rojas A., cols, El Estrés Laboral en el personal de Enfermería. Fernández V. editores, México, 1998.
- ²⁰ Santos, J. A., El Salvador: Acción Consultores. *Manual: PRANES*. San Salvador, 2005.
- ²¹ WINNBUST, J. A., cols, Effects of social support in the stressor-strain relationship: A Dutch sample, 1982.
- ²² Peiró JM, cols, Control del estrés laboral. Eudema, Madrid, 1993.
- ²³ Parkes K. Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones, Ediciones Pirámide, Madrid, 2001.
- ²⁴ Casas J, cols., Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. Rev. Calidad Asist 2002
- ²⁵ Clegg A. Occupational stress in nursing: a review of the literature. England, 2001.
- ²⁶ Ortega J. Estrés y trabajo, (actualización en 2011; acceso 11 de marzo del 2011), http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm.
- ²⁷ Lipko E , Patología laboral del equilibrio de salud mental, ed. luger, Argentina; 2004
- ²⁸ Peiró J.M, Desencadenantes del Estrés laboral, Ed., psicología pirámide, España, 2005.
- ²⁹ Keith D.. Comportamiento Humano en el Trabajo, Mc Graw Hill 3º Edición. México. 1994.
- ³⁰ Ovejero B.A, Psicología del trabajo en un mundo globalizado, ed. Biblioteca nueva, Madrid 2006
- ³¹ Gil-Monte. R, y Peiró, J.M. Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid. 1997
- ³² Grajales T, Estudio de la Validez Factorial de Maslach Burnout Inventory , España: en una Población de Profesionales Mexicanos; (actualización en 2000; acceso 07 de abril 2011), <http://www.tagnet.org/autores/monografias/mono.htm>
- ³³ Novel, G,Cols, Manual De Enfermería Psicosocial II, Salvat Editores. Serie Manuales de Enfermería. Barcelona. 1991.
- ³⁴ Gestal.J.J, et.al Riesgos del trabajo del personal sanitario. Interamericana, Madrid, 1989.

³⁵ Oramas, A., Almirall, cols., Estrés y Alteraciones de la Salud. Informe final. Proyecto de Investigación del Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, INSAT: La Habana. 1998.