

El Síndrome de Burnout en Enfermería: Una Barrera para el Cuidado de Calidad

Belén Díaz-Ibáñez^a, Omar Alejandro Vásquez-Méndez^a, Roselba Martínez-Aragón^a, Yareli Clara-Santos^a, Laura Isabel Hernández-Arzola^a.

La profesión de Enfermería en el ámbito asistencial tiene como esencia brindar cuidados de calidad necesarios para mejorar la salud del ser humano. Sin embargo, la calidad de la atención se ve afectada cuando el bienestar del profesional no es óptimo para el desempeño adecuado de sus funciones. Situaciones propias de la Enfermería asistencial como el complejo sistema de rotación, la interacción continua con pacientes, y el escaso reconocimiento, entre otras, contribuyen a la susceptibilidad del enfermero al estrés. Tal circunstancia muchas veces pasa inadvertida para los directivos de las organizaciones, quienes restan importancia a la satisfacción laboral de los colaboradores y evaden el hecho de cómo esta repercute en la calidad del cuidado, aun cuando desde el año 2000 el Síndrome de Burnout fue catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como factor de riesgo laboral por el deterioro físico y mental que ocasiona^{1,2,3}.

Enfermería y el Síndrome de Burnout

Enfermería es el gremio que forma el mayor colectivo del personal sanitario. Uno de los factores que ha contribuido a considerarlo como un elemento esencial en el equipo de salud es el desarrollo de una base teórica que sustenta su praxis, razón por la cual el óptimo bienestar de este personal permitiría un mejor desempeño tanto en la dimensión técnica como humana, con el desarrollo de actitudes positivas, participación constante en actividades de mejora continua que se verían

reflejadas en un ambiente laboral más óptimo, impactando a su vez en el mejoramiento de la calidad del cuidado^{4,5}.

No obstante, la profesión de Enfermería tiene una gran responsabilidad sobre el cuidado de las demás personas. En este sentido, la difícil tarea de cuidar a otro ser humano, mantener una interacción constante con este, salvaguardar su bienestar, aunada al contacto frecuente con la enfermedad, el sufrimiento, el dolor o la muerte, puede conllevar cuestiones bastante demandantes en las que conocer qué es lo que el paciente necesita puede parecer una paradoja si el personal de Enfermería no logra gestionar adecuadamente su propia salud^{5,6}.

El personal de salud, en específico los (as) enfermeros (as) presenta condiciones de trabajo de alto riesgo y exposición crónica a factores laborales, sociales, conductuales, físicos y culturales que causan daño a la salud, tales como: alteraciones físicas (cefalea, fatiga, insomnio, artralgias); psicológicas (depresión, angustia, irritabilidad); sociales (falta de actividades de recreación, dificultad en las relaciones interpersonales) y alteraciones laborales (consecuencias a nivel económico), lo cual constituye una gran carga mental. Si a esto se añaden las dificultades cotidianas ligadas a la organización del trabajo, tales como: problemas de comunicación, horarios extensos, inequidad en el sistema de rotación, desgaste de la jornada nocturna, remuneración inadecuada, personal insuficiente y condiciones precarias en la aten-

^a Universidad de la Sierra Sur, Instituto de Investigación Sobre la Salud Pública, Guillermo Rojas Mijangos s/n esq. Av. Universidad, Col. Universitaria, 70800, Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca.

Correspondencia: Laura Isabel Hernández Arzola
Universidad de la Sierra Sur, IISP
Correo electrónico: liha03@hotmail.com

ción, entre otros, el problema se exagera pues se configuran perfiles de enfermedad, malestar, incapacidad e insatisfacción laboral, lo cual se traduce en altos niveles de estrés, así como de desgaste físico y emocional^{7,8}.

Cuando los mecanismos de defensa se agudizan, la percepción positiva comienza a alterarse y el estrés se vuelve crónico. Esto da lugar al Síndrome de Burnout, el cual se deriva de la exposición del personal de Enfermería a fuentes de estrés propias del ámbito laboral y al uso de estrategias de afrontamiento no adaptativas, tales como ausentismo, huelgas, toxicomanías, renuncia al puesto, entre otras³.

El nombre de este síndrome hace referencia a que la persona ha llegado al límite de sus fuerzas, no funciona más y se siente exhausta². El término fue acuñado por Freudenberg en 1974. En la actualidad uno de los conceptos más consolidados es el de Maslach y Jackson propuesto en 1981, quienes lo consideran como un síndrome que resulta de la "respuesta inadecuada a un estrés crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, incluida la vivencia del agotamiento físico y emocional"⁹.

Dicho síndrome produce una afectación en tres formas fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal en el trabajo. El primero describe la disminución y pérdida de recursos emocionales, lo que da lugar a las consecuencias observables del Burnout como el ausentismo o abandono del trabajo. La despersonalización se caracteriza porque los profesionales evitan el contacto o menosprecian a los pacientes, aun cuando son ellos los receptores de la atención de salud. La tercera dimensión consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan el incumplimiento de los objetivos propuestos, presentan de manera frecuente vivencias de frustración, pérdida de ideales y baja autoestima profesional^{3,5,9}.

A partir de la conceptualización del desgaste profesional o Síndrome de Burnout, se han realizado diferentes estudios para determinar las causas, establecer indicadores y prevenir el desgaste profesional. Estudios realizados en países iberoamericanos demuestran que la prevalencia

del Síndrome de Burnout en el área de la salud es mayor que en la industria y se estima que los profesionales de Enfermería pueden llegar a desencadenar más rápido este Síndrome que otros profesionales⁵.

En México los estudios realizados sobre este tema en el área de Enfermería se han llevado a cabo en estados como Guadalajara, Tabasco¹⁰, Tamaulipas, Estado de México¹², Durango y Oaxaca. Autores como Álvarez V., Prieto B.¹, Grazziano E., Ferraz E.², Martínez L., López S.¹⁰ coinciden en que a mayor desgaste profesional en el personal de Enfermería, la calidad del cuidado disminuye por lo que el deterioro de este incide de forma directa en la recuperación del paciente e incluso puede llegar a poner en peligro su salud¹¹. Aunada a esta situación se encuentra la disminución en la calidad con la que se brinda el cuidado, así como el inicio de un proceso de deshumanización y/o apatía hacia los colaboradores y el paciente^{12,13}.

Prevención del Síndrome de Burnout en Enfermería

La Asamblea Mundial de la Salud, órgano de decisión suprema de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) reconocen al personal de Enfermería como un elemento significativo dentro de las instituciones de salud, no sólo por brindar cuidados al usuario, sino también por administrar los servicios y fomentar estilos de vida saludables. Sin embargo, la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería y las alteraciones físicas, psicológicas, sociales y laborales que desencadena puede llevar al desequilibrio personal, trabajo ineficiente y críticas negativas hacia la institución por parte de los pacientes, constituyendo un obstáculo para la calidad en la atención del Sistema Nacional de Salud^{7,12}.

Se debe considerar que el Síndrome de Burnout representa una verdadera amenaza no sólo para la salud del personal y su entorno familiar, sino también para la atención que brinda a los pacientes ya que al padecer dicho síndrome se pierden la sensibilidad y el humanismo, lo cual genera distanciamiento afectivo. Así mismo, el Síndrome de Burnout también repercute dentro de la institución ya que genera un aumento en el ausentismo, apatía hacia la organización, aislamiento, déficit de la calidad del trabajo, actitud negativa y fatiga emo-

cional. Además, el Síndrome de Burnout opaca el reconocimiento social de estos profesionales, razones por las cuales es importante implementar acciones y programas que contribuyan a disminuir su aparición o su exacerbación. Debido a las consecuencias que el Síndrome de Burnout genera, es necesario realizar intervenciones para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y las condiciones de trabajo dentro de las instituciones, ya que la salud del personal de Enfermería resulta indispensable para mantener el equilibrio en el ambiente laboral.

La mayoría de los estudios sobre este tema se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo. Sin embargo, sería conveniente pensar en estrategias o en diseñar intervenciones que busquen disminuir la prevalencia del SB, tales como el uso de terapias psicológicas, técnicas de relajación, fomento de la motivación y manejo del estrés, promoción de conductas positivas como la práctica de estilos de vida saludables (ejercicio, descanso, buenos hábitos alimenticios, entre otros). Todo como parte de un programa básico de capacitación para estos profesionales, con la intención de mejorar actitudes que permitan el desarrollo de la inteligencia emocional y un buen afrontamiento de situaciones estresantes, para impulsar así su máximo potencial en pro de un cuidado de calidad.

Referencias

- [1] Álvarez VLP, Prieto BBM. Prevalencia de desgaste profesional en personal de Enfermería de un hospital de tercer nivel de Boyacá, Colombia. *Enferm Global* [revista en internet] 2013 Enero. [Consultado 06 de mayo de 2015]; 12(1):73-88. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/149791/143861>
- [2] Grazziano ES, Ferraz ER. Impacto del estrés ocupacional y Burnout en enfermeros. *Enferm Global* [revista en internet] 2010 Febrero. [Consultado 06 de mayo de 2015]; 9(1):1-20. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/93801>
- [3] Axayacalt G, Celis M, Moreno S, Suárez JO. Síndrome de Burnout. *Arch Neurocién* [revista en internet] 2006 Octubre-Diciembre. [Consultado 06 de mayo de 2015]; 11(4):305-309. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- [4] Consejo Internacional de Enfermeras. Las enfermeras, una fuerza para el cambio: eficaces en cuidados, eficientes en costos. Suiza: CIE; 2015
- [5] Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD. En Programa de acción específico 2007-2012. Secretaría de Salud. México: 2007: 07-108.
- [6] Domene RD, De la Peña CE, Ferrer RA, Ferri RTM. Estrés laboral y salud en profesionales de Enfermería, Estudio empírico en la provincia de Alicante. Departamentos de Psicología de la Salud, Enfermería y Medicina y Psiquiatría. España: Universidad de Alicante; 1993. p.9-105.
- [7] Rojas VA. Estrés laboral en el personal de Enfermería. En *Enfermería. Una profesión de alto riesgo*. 5a ed. México: Plaza y Valdés; 1998. p.167-221.
- [8] Esperón JM. Reflexiones sobre funciones del personal de Enfermería. *Rev Cubana Salud Pública* [revista en Internet] 2004 Septiembre-Diciembre. [Consultado 26 de julio de 2015]; 30(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000400009&script=sci_arttext
- [9] Sánchez A, García A, Galicia, F, Zermeño, ME. Agotamiento profesional en personal de Enfermería su relación con variables demográficas y laborales. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [revista en Internet] 2010 Agosto. [Consultado 26 de julio de 2015]; 18(1):15-22. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2010/eim101d.pdf>
- [10] Madrigal JM. Análisis de la relación de la incidencia del Síndrome de Burnout en la calidad de la atención que brindan los(as) funcionarios(as) que laboran con personas adultas mayores en el Hospital Nacional Psiquiátrico. *Cúpula* [revista en internet] 2009 Enero-Diciembre. [Consultado 14 de mayo de 2015]; 23(1-2). Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v23n1-2/art1.pdf>
- [10] Martínez C, López G. Características del Síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Arch Med Fam*. [revista en Internet] 2005 Enero-Abril. [Consultado 26 de julio de 2015]; 7(1):6-9. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2005/amf051c.pdf>
- [11] Rodríguez GC, Oviedo ZAM, Vargas S, María L, Hernández VV, Pérez FMS. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería

de dos Hospitales del Estado de México. Fundam Humanid. [revista en Internet] 2009 Septiembre. [Consultado 27 de junio de 2015]; 10 (9):179-193. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18411965011.pdf>

- [12] Zavala GMA, Posada ASP, Jiménez MO. Síndrome de Burnout en personal médico y de Enfermería de una unidad médica familiar en Tabasco. Salud en Tabasco [revista en Internet] 2007 Enero-Abril.

[Consultado 09 de mayo de 2015]; 13(1):577-583. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48713105.pdf>

Recibido: 08 de julio de 2015

Corregido: 28 de julio de 2015

Aceptado: 03 de agosto de 2015

Conflicto de interés: No existe conflicto de interés