

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

PROYECTO DE INVESTIGACION- REQUISITO
CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS OCS 143/89

**“Nivel de Burnout del Personal de Enfermería de
la Clínica Mitre de la Ciudad de Mar del Plata”.**

Alumnas: Capece, Gisela. Matricula 4737/99
Lima, Gabriela Laura. Matricula 4799/ 99

Cátedra de Radicación: Psicología Laboral

Supervisor: Dra. Nancy N. Terroni

Co-supervisor: Lic. Pablo Della Savia

Fecha de Presentación: Diciembre 2008



N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
t-18	1ste
	N° INVENTARIO:
	R-568

“Este informe final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Capece, Gisela y Lima, Gabriela, de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse como sin el previo consentimiento escrito de los autores.

“La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Capece, Gisela, Matricula 4737/ 99 y Lima, Gabriela, Matricula 4799/ 99, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos a los días..... mes... ..año..... “.



Firma Co supervisor



Firma Supervisor

NANCY TERRONI
Dra. en Psicología
M.P. 45862

Mar del Plata, 15 de septiembre de 2008

Sra. Secretaria de Investigación
Mg. María Cristina Belloc
Facultad de Psicología

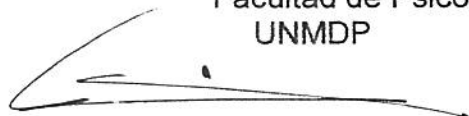
De mi mayor consideración:

En carácter de supervisora del trabajo de investigación de grado denominado: "Nivel de Burnout del personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata", perteneciente a las alumnas Capece, Gisela (mat.4737/99) y Lima, Gabriela (mat.4799 /99), informo que, finalizada la supervisión, el trabajo presenta un nivel muy satisfactorio. En el mismo se analiza y compara el Nivel de Burnout que presentan las enfermeras conjuntamente con las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) en la Clínica Mitre. Para ello las alumnas confeccionaron y administraron un cuestionario semiestructurado tendiente a relevar información concerniente a las condiciones laborales según dimensiones de la variable CyMAT.

Considerando los requisitos contemplados en el artículo 20 del reglamento del trabajo de investigación, se aprueba el trabajo, en tanto que:

- 1- El informe final alcanza todos los objetivos formulados en el plan de trabajo.
- 2- El trabajo responde a una investigación no experimental transeccional, con un análisis de los datos estadístico-descriptivo. Sus resultados aportan datos de interés con respecto a la salud psicofísica del personal de enfermería, analizando las variables contextuales implicadas en la labor diaria de estos trabajadores. Se plantean nuevos interrogantes y futuras líneas de investigación con respecto a la temática así como posibles estrategias de intervención en ámbito laboral
- 3- A lo largo de la elaboración del informe final, no se presentaron dificultades de relevancia. Los alumnos efectuaron consultas pertinentes y realizaron mejoras durante todo el proceso, alcanzado un alto grado de coherencia entre las actividades planeadas y las llevadas a cabo, así como también entre la articulación y la consistencia interna del informe final.

Dra Nancy Terroni
Facultad de Psicología.
UNMDP



NANCY TERRONI
Dra. en Psicología
M.P. 45862

IV

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por las alumnas alumnas Capece, Gisela, Matricula 4737/99 y Lima, Gabriela, Matricula 4799/99".



Firma de Miembro

Integrantes de la Comisión Asesora



Firma de Miembro

Integrantes de la Comisión Asesora

Firma de Miembro

Integrantes de la Comisión Asesora

Fecha de Aprobación

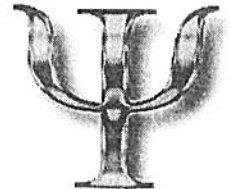
2012/09

calificación: 9 (nueve)

Índice General

- Introducción..... Pág. 1
- Marco Teórico..... Pág. 5
- Metodología..... Pág. 14
- Descripción análisis de resultados.....Pág. 18
 - Condiciones y Medio ambiente de Trabajo..... Pág. 19
 - Cuestionario Maslach Burnout Inventory..... . Pág. 30
- Conclusiones Finales..... Pág. 33
- Referencias Bibliograficas..... Pág. 40
- Anexos.....Pág. 43
 - Cuestionario Semiestructurado..... Pág. 44
 - Cuestionario CyMAT..... Pág. 46
 - Cuestionario Burnout..... Pág. 49





Universidad Nacional de Mar del Plata

PROYECTO DE INVESTIGACION- REQUISITO CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS OCS 143/89

APELLIDO Y NOMBRES:

Capece, Gisela. Matricula 4737/99

Lima, Gabriela Laura. Matricula 4799/ 99

CATEDRA DE RADICACION: Psicología Laboral

Supervisor: Mg. Nancy N. Terroni

Co-supervisor: Lic. Pablo Della Savia

TITULO DEL PROYECTO: "Nivel de Burnout del personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata".

ESTE PROYECTO NO FORMA PARTE DE UNO MAYOR EN DESARROLLO.

DESCRIPCION RESUMIDA:

El síndrome Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional, generado en aquellos profesionales que mantienen a diario, por cuestiones laborales, un vínculo emocional directo con otras personas. Los trabajadores que presentan dicho síndrome se caracterizan por exhibir altos niveles de cansancio emocional, conjuntamente con despersonalización y baja realización personal con el trabajo.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo medir los niveles de burnout del personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata y examinar además, aquellas variables que hacen a las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) tales como: el turno de trabajo, la antigüedad, el sector, los accidentes laborales, índice de ausentismo, la remuneración, entre otros.

ALCANCE DE LA INVESTIGACION:

Investigación de tipo exploratoria y descriptiva.

PALABRAS CLAVES: Burnout- Personal de enfermería – Institución clínica – Vínculo con pacientes- CyMAT

DESCRIPCION DETALLADA:**• FUNDAMENTACION**

Diversas investigaciones pusieron de manifiesto la vulnerabilidad del sector de la salud, más precisamente del personal de enfermería que se desempeña en instituciones públicas o privadas, debido entre otras causas, al contacto diario con situaciones de angustia y de muerte. El hecho de que deban asistir a diario a pacientes y familiares y las emociones que se ponen en juego en dichos vínculos, hace que estos profesionales deban desplegar ciertos mecanismos defensivos para poder desempeñar con éxito su labor.

A esto se le agrega la caída del valor social de la profesión, la sobrecarga laboral debido al excesivo número de pacientes, la carencia de recursos y la reducida cantidad de personal.

Debido a que se considera al plantel sanitario como el sector más vulnerable y propenso a contraer burnout, y más específicamente a los profesionales de enfermería por tratarse de trabajadores que mantienen vínculos emocionales

estrechos con los pacientes y su familia, es que nos planteamos las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los niveles de burnout que exhiben estos profesionales? ¿Qué papel juegan las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) en la salud de estos profesionales de instituciones privadas?

MARCO TEORICO Y ANTECEDENTES.

El concepto de “quemarse por el trabajo” o burnout surgió en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta de la mano de Freuddemberg (1974), para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios .Dicho psiquiatra., observó al año de trabajar en una clínica para toxicómanos en New York que la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. El síndrome que fue identificado inicialmente en el área de enfermería, hoy se reconoce en múltiples actividades: policías, médicos, bomberos, docentes, asistentes sociales, y en toda actividad donde se presenta la dupla cuidador-cuidado. Aunque es principalmente con los estudios de Maslach Jackson (1981) cuando realmente adquiere importancia este síndrome. A través de estos años ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizados por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El burnout es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente".Resulta de un estado de stress laboral crónico que se caracteriza por afectar a todos los ámbitos de la vida y no sólo al profesional. Hace su aparición cuando una situación laboral sobrepasa al sujeto y queda reducida su capacidad de aceptación. Se caracteriza por una tríada: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Este cuadro genera distintos grados de discapacidad laboral, como ser altos índices de ausentismo laboral, incremento de la morbilidad, hasta casos de suicidio.

En el inicio Freudenberger (1974) describe el burnout como una *"sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"*, que

situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones. El autor afirmaba que el burnout era el síndrome que ocasionaba la "adicción al trabajo" (entendiéndola, según Machlowitz (1980), como *"un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito"*), que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

Freudenberger (1980) aporta otros términos a la definición, así ya habla de un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que, o bien ha sido impuesta por él, o bien por los valores propios de la sociedad. El trabajo como detonante fundamental del burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores.

En 1981, Maslach y Jackson entienden que el burnout se configura como *"un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal"* (p. 3).

Siguiendo a Sarros (1988a), podemos entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera

*Agotamiento emocional: haría referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes

*Despersonalización: supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios

*Reducida realización personal: conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas

Los elementos necesarios para que pueda presentarse el Burnout en un cuidador son:

- Por un lado un profesional: un cuidador que por el conjunto de factores biográficos que integran su personalidad y los que lo orientaron hacia esa actividad, más los aspectos fantaseados e idealizados e introyectados durante su aprendizaje y formación, ayudaron a crear un profesional omnipotente y ambicioso. Que además ha convertido ese objetivo idealizado en su único o principal designio.

- Por otro lado un “cuidado”, un paciente o individuo, atendido, cuidado o auxiliado que por las características de su afección y evolución, indudablemente frustrará esos ideales exagerados, fantaseados y omnipotentes.

Pero el elemento principal será siempre la relación entre ambos, que actuará como un disparador. Este síndrome se presenta con mayor frecuencia en los profesionales de la salud, entre las causas principales se consideran:

1. El continuo y sostenido contacto con el dolor, sufrimiento y la muerte.
2. La caída del valor social de la profesión.
3. La sobrecarga laboral debido al excesivo número de pacientes, la presencia de patología cada vez menos reversibles, la carencia de recursos, la presión horaria.
4. La merma en las retribuciones y estímulos de diferente tipo.
5. La cada vez más inquietante amenaza a sufrir juicios por mala praxis.

Entre los síntomas que se puede observar se encuentra los siguientes:

Fisiológicos: agotamiento físico, fatiga, resfríos a repetición, alteraciones del apetito, contracturas musculares, cefaleas, hipertensión arterial, insomnio, etc

Psicológicos: irritabilidad, ansiedad, rasgos depresivos, actitudes rígidas e inflexibles, sentimientos frustración laboral, desesperanza, etc.

Conductuales: expresiones de hostilidad, conductas impulsivas, incapacidad de concentrarse en el trabajo, aumento de relaciones conflictivas, llegadas tardes y salidas anticipadas, aumento del ausentismo, actitud cínica y aumento del consumo de café, cigarrillos, alcohol, psicofármacos y drogas.

Tras la definición de Freudenberg (1974), en la que planteaba una "existencia gastada", y tras las aportaciones de Maslach y Jackson (1981) con la tridimensionalidad del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, o las que hacen Pines et al (1981) con el triple agotamiento: emocional, mental y físico, pocas han sido las aportaciones originales a la definición del burnout, girando todas las aportadas sobre estas tres, incluyendo matices propios del contexto en el que se iban desarrollando las investigaciones y no alterando sustancialmente las originales.

- **MOTIVO**

El motivo que impulsa la siguiente investigación es evaluar en forma objetiva los niveles de burnout que presentan los profesionales de la salud, en este caso, el personal de enfermería de la clínica Mitre de la Ciudad de Mar del Plata.

Como dichos trabajadores se encuentran dentro de una institución atravesada por factores macrosociales y con variables sociotecnológicas propias de la organización sanitaria, es que resulta importante considerar dichos factores. Es por ello que siguiendo con la denominación propuesta por el Neffá (1995) se analizarán las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo del personal de enfermería y los factores de riesgo implicados en su labor diaria.

- **OBJETIVO GENERAL:**

-Medir el nivel de-Burnout en el personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata.

- **OBJETIVOS PARTICULARES:**

- Evaluar los tres aspectos del síndrome (agotamiento emocional- despersonalización y realización personal).
- Analizar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo del personal de enfermería
- Reflexionar acerca de la incidencia de dichos factores (sociales y ambientales) sobre la salud de dicho personal y la eficacia en la tarea.

METODOS Y TECNICAS:

El método será de carácter descriptivo – exploratorio, con el objetivo de determinar los niveles de burnout que presenta el personal de enfermería como examinar ciertas variables que hacen a las condiciones y medio ambiente de trabajo de dichos profesionales (CyMAT)

-Participantes: Personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata.

Instrumentos
-Materiales: -Inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1986). Se trata de un cuestionario autoadministrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo con los pacientes. Examina las tres dimensiones que conforman el burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal); posee una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9.

* ¿Tod, el personal de enfermería en este caso, con el fin de que se realice la muestra?



Referencias Bibliográficas

- Aubert, Nicole/ Gaulezac, Vicent. (19XX) "El coste de la excelencia ¿el caos a la lógica o la lógica al caos? Editorial Paidós.
- Neffa, J. (1995) Introducción - Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT): Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa. Ed. UBA.
- Redondo, A. (2001). Burnout: delimitación conceptual, diagnóstico, estrategias de enfrentamiento y prevención. Congreso ADEIP.
- Rodríguez, C.A. (1990). Salud y Trabajo. La situación de los trabajadores en la Argentina. Bibliotecas Universitarias, Centro editor de América Latina.
- Sauaya, D. (2003) Salud Mental y Trabajo. CAP. I. Editorial Lugar, Bs. As.
- Terroni, N.; Tedeschi, H. (1999). Crisis en los Profesionales de Salud. El Síndrome de Burnout. Revista del Colegio de Psicólogos, Distrito X, Pcia. Bs. As. 3, (10), 16-18.

Bibliografía Internet:

- [http:// www.scielo.isciii.es/scielo](http://www.scielo.isciii.es/scielo) (Junio 2006)
- [http:// www.alcmeon.com.ar](http://www.alcmeon.com.ar) (Junio 2006)
- [http:// www.salvador.edu.ar](http://www.salvador.edu.ar) (Junio 2006)
- [http:// www.diezminutos.org](http://www.diezminutos.org) (Julio 2006)
- [http:// www.ama.med.org.ar](http://www.ama.med.org.ar) (Julio 2006)

-Cuestionario semiestructurado para examinar las condiciones y medio ambiente de trabajo


-Entrevistas semidirigidas con informantes claves

LUGAR DE REALIZACION DEL TRABAJO:

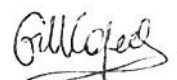
La investigación se llevará a cabo en la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata.


CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Actividad/ AÑO 2006	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic
1	Búsqueda bibliográfica y de investigaciones existentes sobre el tema	X						
2	Elaboración del marco teórico y definición de variables		X					
3	Administración del MBI			X	X			
4	Administración del cuestionario semiestructurado (CyMAT)				X			
5.	Entrevistas con informantes claves				X			
4	Relevamiento de los datos y análisis de los mismos					X	X	
5	Elaboración de conclusiones y redacción del Informe Final							X


Supervisor
NANCY TESTA


Cosupervisor
Della Scavia, Pablo


Gisela, Capece
Mat. 4737/ 99


Gabriela. L. Lima
Mat. 4799/ 99

Aprobado P.A. 29/9/06

PATRICIA WEISSMANN
DHA. EN PSICOLOGIA
M. P. 45.970

Introducción

La presente investigación se realiza con el objetivo de cumplir con el requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología, y con el propósito de colaborar en la investigación del Síndrome Burnout y las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT).

El abordaje de dicha temática surge a partir del conocimiento obtenido en la cursada de la asignatura "Psicología Laboral", donde se produjo una breve aproximación conceptual al síndrome, y el cual fue profundizado luego a través de la búsqueda de información realizada por las autoras. La búsqueda de la información se ha realizado en diferentes medios entre ellos Internet, libros, artículos periodísticos, etc.

Según la información recogida, las malas condiciones laborales existentes en nuestro país deterioradas por la flexibilización laboral y el creciente desempleo, en los últimos años han promovido aun más el surgimiento del síndrome. La presencia de dichas condiciones, genera empleados con baja calidad de vida laboral, que no disfrutan de su trabajo, que no encuentran motivación en el mismo, que trabajan bajo presión, que trabajan más horas de las que deberían. El observar esta situación de gran relevancia social en la época actual, nos genera inquietudes intelectuales acordes a la realización de la presente investigación.

La investigación ha sido realizada en el ámbito sanitario, específicamente con el personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata. La selección de dicha muestra obedece a que se considera a las enfermeras, por su trabajo y el tipo de vínculo que se establece con y los pacientes, influenciadas también por la interacción establecida con los familiares de

dichos pacientes, hace que formen parte de un sector vulnerable. Los profesionales del sector de enfermería realizan un trabajo que es digno de destacar, ya que están en continuo contacto con el sufrimiento, el dolor y la muerte, asisten gran número de pacientes y mantienen contacto con los familiares de los mismos, y en su tarea puede que este en juego la vida de otra persona. En suma, es un trabajo con alto compromiso emocional en el desempeño del mismo.

Se seleccionó la Clínica Mitre de nuestra ciudad ya que es una institución de gran trayectoria en la comunidad marplatense y que ha asistido a gran número de habitantes de la ciudad. Cabe destacar que la misma posee un número reducido de personal acorde a la infraestructura edilicia con la que cuenta.

El acceso a la Clínica Mitre se ha visto facilitado mediante un informante clave (Jefa de Enfermería), posibilitó el ingreso a la misma y a su vez permitió observar la dinámica existente dentro de la institución. La investigación se realizó con todo el personal de enfermería de dicha clínica, los cuales se desempeñan en diversos sectores: maternidad, neonatología, terapia, quirófano y clínica médica.

El objetivo principal es saber si los trabajadores de enfermería de dicha institución padecen el Síndrome Burnout y si presentan la sintomatología característica del mismo. Además de conocer las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) existentes en la mencionada clínica de lograr obtener información sobre el clima laboral, aspectos satisfactorios e insatisfactorios del trabajo que realizan los profesionales.

Para el presente trabajo se realizó una búsqueda bibliográfica sobre la conceptualización del síndrome Burnout y también conocer las variables involucradas en las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Luego

se planificó y diseño la administración del "Maslach Burnout Inventory" (MBI) (1986), además de cuestionarios semiestructurados y entrevistas a informantes claves. Posteriormente se realizaron los respectivos análisis de los datos y las conclusiones que los mismos permiten arribar.

Marco Teórico



Desde hace unos años se ha identificado, particularmente en los profesionales que brindan algún tipo de asistencia (médicos, enfermeras, docentes, trabajadores sociales, etc.) una respuesta al estrés laboral crónico específico denominado Síndrome de Burnout. También conocido como síndrome de desgaste profesional, depresión por agotamiento, "síndrome de quemarse Por el trabajo" o "del trabajador quemado", "síndrome de Tomas"¹.

El término inglés "burnout" alude a estar fundido, quemado, agotado, gastado, fatigado, exhausto, consumido, apagado. El diccionario Webster lo define como "arder hasta agotar el combustible y apagarse el fuego".

El síndrome refiere a un estado de deterioro o agotamiento producido por una demanda excesiva de los recursos físicos y emocionales del sujeto de su tarea laboral, particularmente las que implican relaciones interpersonales intensas y continuas, determinando que el trabajador se encuentre desbordado y sienta agotada su capacidad de reacción. A diferencia del estrés o la crisis, el burnout, no siempre es reconocido por quien lo padece.

En el ámbito de la salud, surgió en 1974 con H. Fraudenberger psiquiatra de Nueva York, especialista en atención de toxicómanos, quien observó que los voluntarios y los jóvenes colegas que al poco tiempo de trabajar presentaron pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, disminución de la motivación, síntomas de ansiedad, depresión, trato distante y agresivo con el paciente.

Freudenberger (1980) aporta otros términos a la definición, así ya habla de un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que, o bien ha sido impuesta por él, o bien

¹ En Alusión al personaje de la novela de M.Kundera ¡La insoportable levedad del ser!

por los valores propios de la sociedad o de su profesión. El trabajo como detonante fundamental del burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores.

A comienzo de 1980, Christine Maslach, psicóloga social y profesora de psicología de la universidad de Berkeley en California, al estudiar las respuestas emocionales de los profesionales de asistencia, indagó temáticas vinculadas a la “sobrecarga emocional” y consideró que denominarlo burnout era menos estigmatizador que utilizar términos psiquiátricos.

Tanto la descripción del síndrome como las estrategias para su prevención fueron difundidas ampliamente en la bibliografía médica. Diseñó junto a S. Jackson en 1986 el instrumento mas utilizado para su diagnóstico, el MBI (Maslach Burnout Inventory) constituyéndose en pionera en la investigación del síndrome.

No existe una definición unánime sobre burnout, sin embargo hay consenso en considerar que se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico. Es una experiencia subjetiva que agrupa sentimientos y actitudes negativas y, finalmente tiene consecuencias nocivas para el individuo y para la organización en la que trabaja. En esto se diferencia del estrés, que tiene tanto efectos positivos como negativos para el sujeto.

Se lo puede definir desde una perspectiva clínica, como el estado al que arriba el sujeto a consecuencia del estrés laboral, y desde una perspectiva social, como el proceso generado en la interacción entre el entorno laboral y las características personales del sujeto.

Desde la perspectiva psicosocial, la definición mas conocida es la de de Maslach y Jackson (1986) que describen al burnout como “una respuesta

disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia... a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas... Esta compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo". Entienden agotamiento emocional como "desgaste, cansancio o fatiga, que se puede manifestar física y/o psíquicamente, implicando disminución o pérdida de los recursos emocionales y personales, junto a la sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente". La despersonalización apunta al "desarrollo de actitudes y respuestas negativas, deshumanizadas e insensibles hacia los que reciben la asistencia, con irritabilidad, falta de motivación, reacciones de distancia, devaluación, cinismo y hostilidad". La baja realización personal en la tarea es "la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con baja autoestima profesional y autorreproches por no alcanzar los objetivos; respuestas negativas hacia si mismo y su trabajo, bajo rendimiento, productividad e incapacidad para tolerar la presión".

Los elementos necesarios para que pueda presentarse el Burnout en un cuidador son:

- Por un lado un profesional: un "cuidador" que por el conjunto de factores biográficos que integran su personalidad y los que lo orientaron hacia esa actividad, más los aspectos fantaseados, e idealizados e introyectados durante su aprendizaje y formación académica, ayudaron a crear un proyecto profesional omnipotente y ambicioso y poco realista. Que además ha convertido ese objetivo idealizado en su único o principal designio.

- Por otro lado un "cuidado", un paciente o individuo, atendido, cuidado o auxiliado que por las características de su afección y evolución, puede frustrar esos ideales exagerados, fantaseados y omnipotentes².

Pero el elemento principal será siempre la relación entre ambos, que actuará como un disparador. Este síndrome se presenta con mayor frecuencia en los profesionales de la salud, entre las causas principales se consideran según Maria Isabel Pérez Jáuregui (2000)³.

- 1 .El continuo y sostenido contacto con el dolor, sufrimiento y la muerte.
2. La caída del valor social de la profesión.
3. La sobrecarga laboral debido al excesivo número de pacientes, la presencia de patología cada vez menos reversibles, la carencia de recursos, la presión horaria.
4. La merma en las retribuciones y estímulos de diferente tipo.
5. La cada vez más inquietante amenaza a sufrir juicios por mala praxis.

Entre los síntomas que se puede observar, se encuentra los siguientes⁴:

Fisiológicos: agotamiento físico, fatiga, resfríos a repetición, alteraciones del apetito, contracturas musculares, cefaleas, hipertensión arterial, insomnio, etc.

² [http:// www.ama-med.org/publicaciones-revistas3.ast](http://www.ama-med.org/publicaciones-revistas3.ast)

³ M. Isabel Pérez Jáuregui. "Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo) causas y estrategias de afrontamiento. 2000 Buenos Aires, Universidad Libros.

⁴ Andrea. R. Sala. "Estrés Laboral Síndrome de Burnout." [http:// www.cursosparamédicos.com](http://www.cursosparamédicos.com)

Psicológicos: irritabilidad, ansiedad, rasgos depresivos, actitudes rígidas e inflexibles, sentimientos frustración laboral, desesperanza, etc.

Conductuales: expresiones de hostilidad, conductas impulsivas, incapacidad de concentrarse en el trabajo, aumento de relaciones conflictivas, llegadas tardes y salidas anticipadas, aumento del ausentismo, actitud cínica y aumento del consumo de café, cigarrillos, alcohol, psicofármacos y drogas. Tras la definición de Freudenberger (1974), en la que planteaba una "existencia gastada", y tras las aportaciones de Maslach y Jackson (1981) con la tridimensionalidad del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, o las que hacen Pines et al (1981) con el triple agotamiento: emocional, mental y físico, pocas han sido las aportaciones originales a la definición del burnout, girando todas las subsiguientes sobre estas tres, incluyendo matices propios del contexto en el que se iban desarrollando las investigaciones y no alterando sustancialmente las originales.

Hablar de Burnout implica siempre tener en cuenta las condiciones en las que el empleado (enfermero, docente etc.) desempeña su trabajo diario. Entendiéndose el trabajo como un derecho humano fundamental, una de las actividades más nobles que desarrollan los seres humanos, que estructura su identidad, y permite desarrollar su personalidad. Siendo, además, un eje potente y ordenador de la vida cotidiana.

Existe una relación estrecha, pero no unidireccional, entre el proceso de trabajo y la salud. La vida y la salud de los trabajadores esta fuertemente condicionada e incluso determinada, por las condiciones y medio ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral que posean. A su vez, el estado de salud de los

trabajadores y sus capacidades de adaptación y de resistencia, pueden influir para hacer más o menos grave el impacto de las condiciones de trabajo (CyMAT).

Las CyMAT, según Neffa (2001) son el conjunto de propiedades que caracterizan a la situación de trabajo, que influyen en la presentación del mismo y que pueden afectar la salud física y mental del trabajador y su comportamiento social. Por lo tanto, el análisis de las CyMAT debe situarse en el contexto económico y social dado, considerándolo como un problema global en el que están interrelacionados los distintos factores que influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Los principales elementos que integran dicha noción según Neffa son: higiene, seguridad y salud ocupacional, la carga física y mental del trabajador, el ambiente físico del medio de trabajo: iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibración, ventilación, radiaciones, la duración y estructura del tiempo de trabajo, la organización y contenido del trabajo, la adecuación de maquinarias y del trabajo del hombre, los sistemas de remuneración.

El trabajo genera parte de las condiciones necesarias para el desarrollo de todas las dimensiones de la persona humana y el establecimiento de las relaciones de intercambio y cooperación, constituyendo una nueva realidad: "el colectivo de trabajo." Por eso el trabajo permite "trascender", producir algo que tiene una existencia autónoma y exterior, que puede perdurar mas allá de la vida del sujeto que le dio origen. Cuando las condiciones ambientales y medio ambiente de trabajo (CyMAT) no son adecuadas, la fatiga comienza a ser patológica, aumenta la propensión a enfermarse y accidentarse y "ese" trabajo degradado termina por deteriorar la salud.

Entre elementos constitutivos de la noción de las CyMAT tenemos por una parte la carga física de trabajo y el esfuerzo muscular que requiere el ejercicio de la actividad y por otra parte, los problemas de higiene y de seguridad en el trabajo- que para simplificar llamamos riesgos ocupacionales o riesgos provocados por los factores del medio ambiente. Estos dos grupos de factores son los más conocidos e identificados por sus repercusiones directas sobre la salud de acuerdo con el tiempo de exposición a los riesgos, su intensidad en sí misma y la existencia o no de medidas de prevención.

Pero el proceso laboral se desarrolla en un contexto dado por las condiciones de trabajo que son los que explican en buena medida el diferente impacto de la carga de trabajo y los riesgos ocupacionales sobre la salud de los trabajadores (duración y configuración del tiempo de trabajo, el contenido y la organización del trabajo, a la ergonomía, posibilidades de participar en las CyMAT, entre otros). Se trata entonces de las condiciones y medio ambiente de trabajo, y no solo solamente de la higiene y seguridad.

Las dimensiones de los trabajadores, ya sea intelectuales como bio- físicas requieren la puesta en acto de capacidades cognitivas y psíquicas, es decir afectivas y relacionales. Todas estas dimensiones son afectadas primeramente por el trabajo prescripto, generando tensiones por su inadecuación respecto de lo que es posible hacer, pero sobre todo por la actividad efectivamente realizada. Este esfuerzo de adaptación pone en tensión las capacidades y genera una elevada carga psíquica y mental, que es fuente de fatiga, angustia y ansiedad.

El trabajo requiere también una movilización subjetiva, es decir mental y psíquica del trabajador, para compensar las fallas de la concepción y las prescripciones y hacer frente a los problemas aleatorios encontrados en la

realidad del proceso de trabajo. Esta movilización subjetiva es indispensable, pero solo se opera plenamente cuando el trabajador espera obtener, en contrapartida de la actividad, alguna satisfacción, su realización personal y un reconocimiento social de su identidad laboral.

Dada la centralidad del trabajo puede ser tanto un operador de salud, constructor de equilibrio, o por el contrario, una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud. Cuando las condiciones y el medio ambiente de trabajo son deficientes, atentan contra la salud biológica, psíquica y mental, generan sufrimiento y provocan incidentes y accidentes.

El accidente se produce en un solo acto y se revela a la simple vista, habiendo una relación causal evidente entre el factor material y la lesión que sufre el trabajador. El concepto de enfermedad profesional, por el contrario, no es fácilmente determinable a diferencia del accidente que no requiere la intervención de ningún técnico para su constatación. La enfermedad requiere y exige la comprobación por parte de un facultativo. La enfermedad profesional es consecuencia del género de trabajo que se desempeña, existiendo una relación causal por lo menos indirecta entre éste y aquella⁵.

El surgimiento del síndrome en el ámbito sanitario, particularmente en enfermeras, sumado a las condiciones y medio ambiente de trabajo reinante en dicho sector, hace cada vez más frecuente la presencia del síndrome en la actualidad. Por lo tanto para promover salud en quienes imparten salud es necesario que profesionales, organizaciones y responsables del sistema sanitario puedan identificar los factores de estrés laboral y trabajar sobre ellos.

⁵ Licenciada Lydia Guevara Ramírez. Secretaria de la Sociedad Cubana de Derecho Laboral y Seguridad Social. Unión Nacional de Juristas de Cuba (2003).

Metodología

La presente investigación fue realizada en la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata.

Instrumentos

Para la realización de nuestro de investigación hemos utilizado el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en su versión española, construida y validada en 1997.

El MBI es un cuestionario autoinforme, el cual consta de 22 items que constituyen afirmaciones referidas a sentimientos, actitudes en el trabajo y hacia los destinatarios del servicio, ante las que el sujeto debe indicar la frecuencia con que experimenta cada una de estas situaciones.

El análisis factorial de los items da lugar a tres dimensiones del Burnout: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal en el trabajo (RP), cuyo puntaje se obtiene sumando las frecuencias indicadas por el sujeto ante los items correspondientes a cada una de ellas. Este instrumento no arroja un puntaje total que determine presencia o ausencia de Burnout, sino puntajes individuales para cada una de las tres dimensiones. Altas puntuaciones en las escalas AE y DP (que se encuentran por encima del percentil 66), y bajas puntuaciones en la escala RP (que se hallan por debajo del percentil 33) permitirían componer el síndrome. El puntaje de cada subescala se categoriza como bajo, medio o alto de acuerdo a puntos de corte predeterminados para cada cultura y cada grupo profesional.

Para obtener información sobre las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT) se confecciono y administro un cuestionario semiestructurado, el cual aporta información sobre datos sociodemográficos: sexo, estado civil, edad,

título, sector de trabajo, turnos de trabajo y antigüedad. A su vez evalúa la situación laboral de los trabajadores de la salud, vinculada a la infraestructura, condiciones laborales, relaciones sociales/ clima laboral, accidentes laborales , autoevaluación y por ultimo, se ofrece la posibilidad de agregar comentarios y/o sugerencias en relación a las CyMAT.

Finalmente, se realizo una entrevista a una informante clave de la institución, Jefa de Enfermería, para indagar los aspectos más relevantes del trabajo realizado por los enfermeros dentro de la clínica.

Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por parte del personal de enfermería de la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata. Se administraron los instrumentos mencionados anteriormente a un total de veinte profesionales de la salud, de los cuales 14 eran mujeres (70%) y 6 hombres. (30%).

Procedimiento

Se entregaron a todo el personal de enfermería de Clínica Mitre el cuestionario para evaluar las CyMAT y el MBI, encabezado por una introducción en la que se hacia mención al Trabajo de Investigación en el que dicho cuestionario se enmarcaba y se aclaraba el carácter voluntario y anónimo del mismo.

Luego se procedió al análisis de los resultados obtenidos mediante el MBI y cuestionario semiestructurado mencionado anteriormente, el cual proporciono un análisis estadístico descriptivo permitiendo así visualizar los puntajes brutos y percentiles, de cada una de las dimensiones del instrumento utilizado.

En relación a la información que se obtuvo a través de la entrevista a la informante clave se analizó cualitativamente para la interpretación de datos.



Análisis de Datos



Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

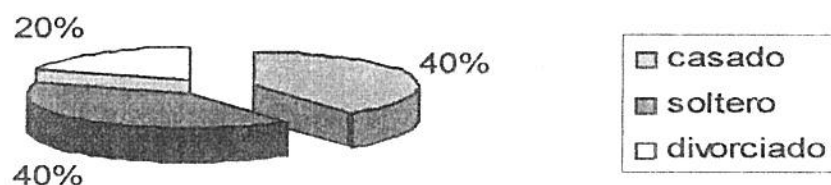
Se analizaron los resultados obtenidos en cuanto a las variables demográficas de la población sexo, estado civil, edad, título, sector de trabajo, turno de trabajo, antigüedad de las enfermeras/os de la institución.

Los datos permiten corroborar una significativa predominancia del género femenino (70%) por sobre el masculino (30%) desempeñándose en el sector de enfermería de la Clínica Mitre de la Ciudad de Mar del Plata (Ver Gráfico 1).



Con relación al estado civil de los enfermeros se observa el mismo porcentaje entre casados y solteros (40%) haciendo referencia ambos a la mayor parte de la muestra, mientras que el porcentaje de divorciados es solo de un 20% (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2. Estado Civil del personal de enfermería de la Clínica Mitre

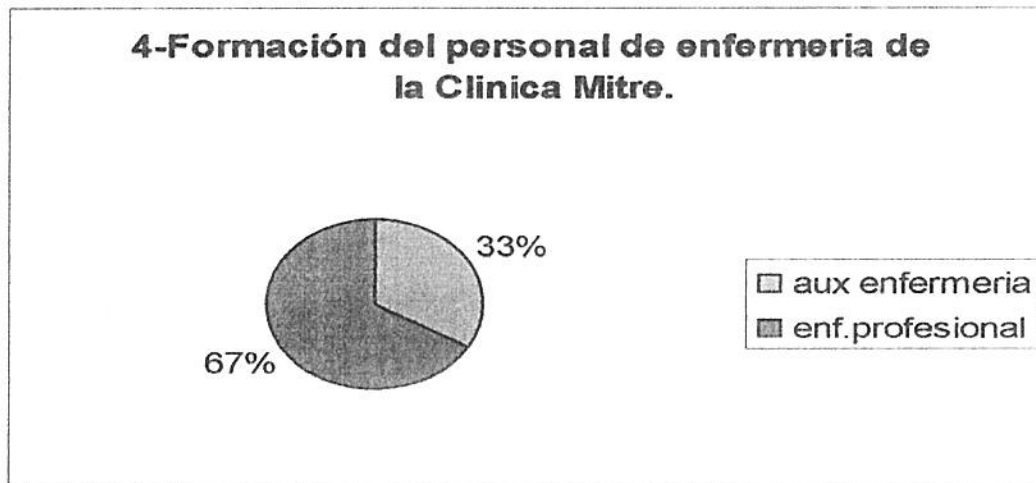


En cuanto a la edad del personal de enfermería, se observa que en primer lugar y con el más alto porcentaje a la franja etaria comprendida entre los 41 y 50 años (50%), ocupando el segundo lugar la franja de edades comprendidas entre 31 y 40 años (33%). En tercer lugar, las edades incluidas entre los 20 a 30 años obtuvieron un mínimo porcentaje con relación al resto (17%). (Ver gráfico.3)

3-Edad del personal de enfermería de la Clínica Mitre.

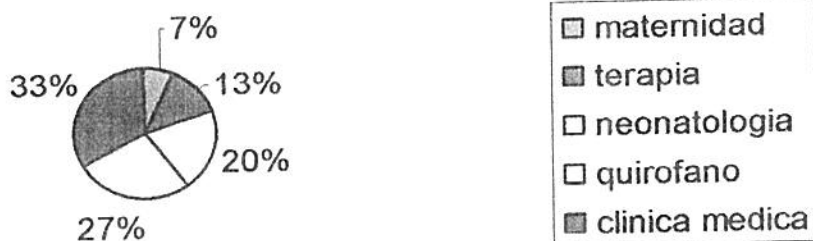


Con referencia a la formación académica de los trabajadores de la salud, se refleja que un alto índice de los mismos posee estudios universitarios (67%) por sobre los que tienen nivel terciario (33%), es decir, que la mayoría de ellos tienen el título de Enfermero Profesional y un menor porcentaje el título de Auxiliar de enfermería. (Ver Grafico 4).



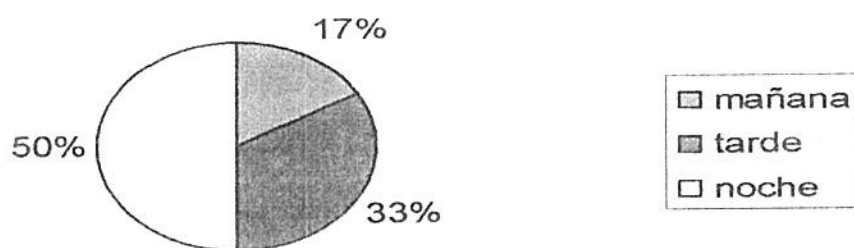
Vinculado a las áreas de trabajo existentes dentro de la institución se puede ver que el mayor número de los profesionales se desempeñan en el área de la clínica médica (33%) seguida por el sector quirófano (27%), luego el sector de neonatología (20%), a continuación el área terapia (13%) y por último maternidad (7%). (Ver Gráfico 5).

5-Area de trabajo del personal de enfermería de la Clinica Mitre.



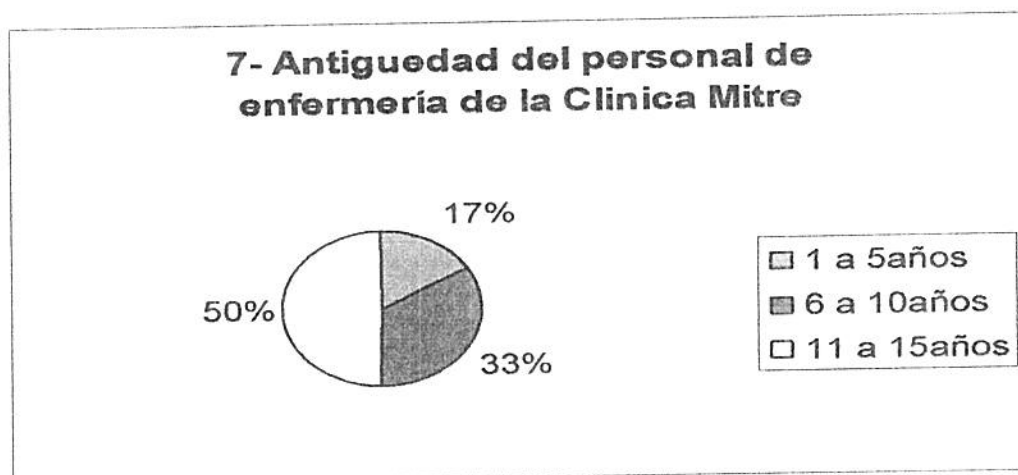
Una de las variables examinadas en dicho cuestionario se refiere al turno de trabajo que poseen las enfermeras/os de la institución. Se observa que el turno que cuenta con la mayor presencia de trabajadores en dicha clínica es el de la noche (50%) por sobre turno tarde (33%) y mañana (17%). (Ver gráfico 6).

6-Turnos de trabajo del personal de enfermería de la Clinica Mitre.



Finalmente, al examinar la antigüedad de los enfermeras/os en dicha institución, se observa que la mayor parte de los mismos se desempeñan en la

clínica desde hace un periodo mayor a 10 años (50%), seguido por la franja comprendida por una antigüedad entre 6 y 10 años (33%) y por último aquellos trabajadores que se desempeñan en la clínica hace menos de 5 años (17%). (Ver Grafico 7).



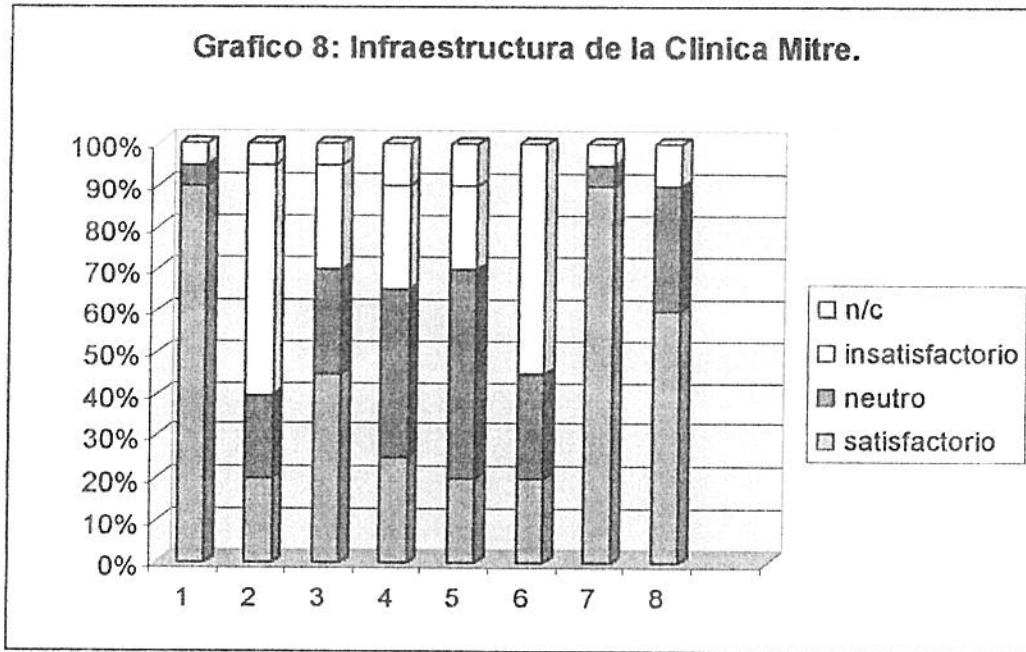
A modo de síntesis y con relación a los datos precedentes que permiten caracterizar el perfil del personal de Enfermería de la Clínica Mitre de la Ciudad de Mar del Plata, podría decirse que en su mayoría son mujeres, gran parte de ellas casadas o solteras; la edad promedio oscila entre los 41 y 52 años. En cuanto a su formación, la mayoría posee título universitario de Enfermera/o Profesional y se desempeñan en el sector de la clínica médica y quirófano. En cuanto al turno de trabajo con mayor asistencia de enfermeras/os es el de la noche y por último la antigüedad refleja que la mayor parte de los trabajadores de la salud permanecen en su puesto por un período mayor a 10 años.

Análisis de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

En la presente investigación, para el análisis de la CyMAT, se tuvieron en cuenta las siguientes variables: a) Infraestructura (iluminación, distribución de espacios, ventilación, equipamiento, temperatura, ruidos, limpieza, espacios privados); b) Condiciones laborales (duración de la jornada, cantidad de personal, promoción/ascensos, capacitación, evaluación de desempeño, remuneración, insumos , uniformes); C) Clima laboral (relación con superior, relación con compañeros, trabajo en equipo, iniciativa/participación, relación con médicos/profesionales, relación con pacientes, relación con familiares); D) Accidentes Laborales (muy frecuentes, frecuentes, poco frecuentes, no sabe/ no contesta); D) Desempeño Laboral (excelente, muy bueno, bueno, regular).

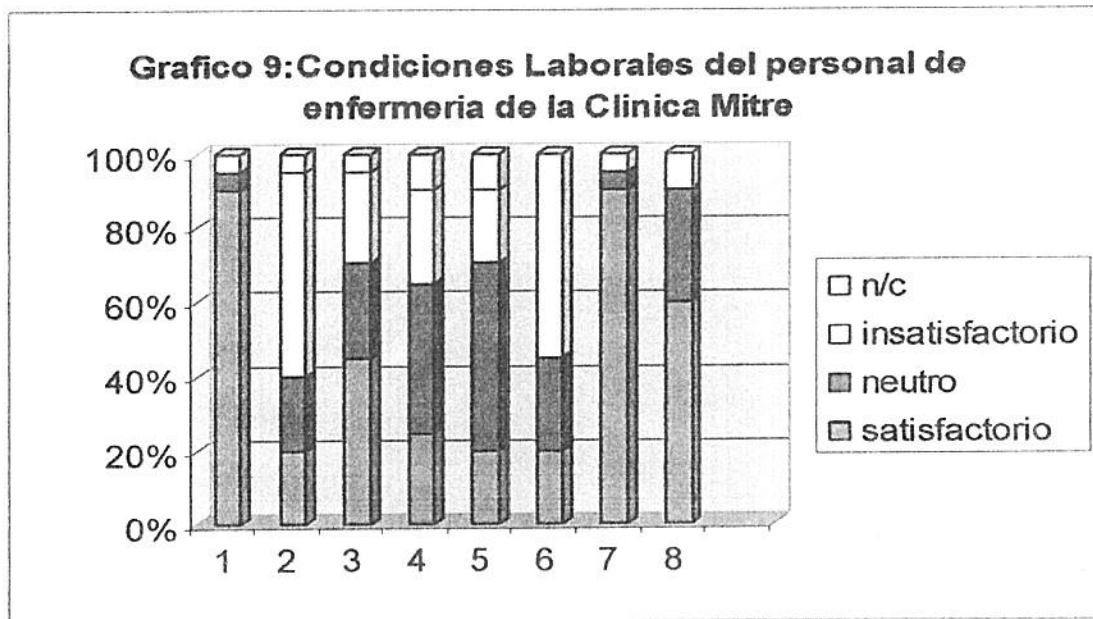
Con relación a la infraestructura de la Clínica, se puede mencionar que existe un alto nivel de satisfacción en las variables evaluadas, destacándose entre ellas la iluminación, equipamiento y limpieza del establecimiento. También han sido evaluadas en forma satisfactoria distribución de espacios, ventilación, temperatura y ruidos. Mientras que se evidencia un elevado grado de insatisfacción en lo que respecta a los espacios privados que poseen para el tiempo de descanso. (Ver gráfico 8).





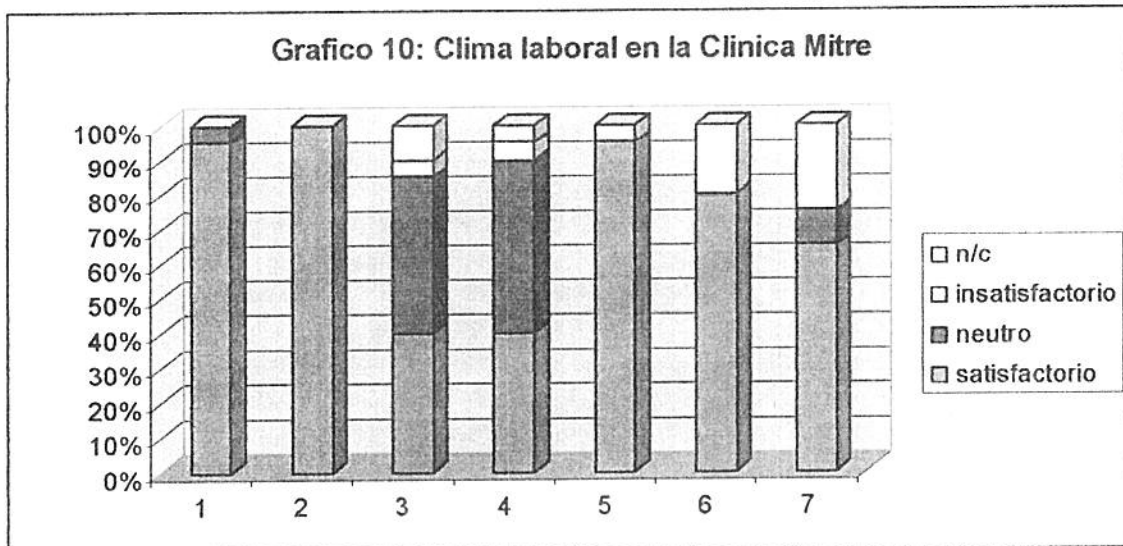
1: Iluminación; 2: Distribución de espacios; 3: Ventilación; 4: Equipamiento; 5: Temperatura; 6: Ruidos; 7: Limpieza; 8: Espacios Privados.

En cuanto a las condiciones laborales, se observa un alto nivel de satisfacción en lo vinculado a la duración de la jornada diaria de trabajo, como así también en lo que respecta a los insumos necesarios para desempeñar su tarea. En lo que respecta a uniformes, promociones/ ascensos se refleja un índice de satisfacción medio- alto. A su vez en lo relacionado a la cantidad de personal, evaluación de desempeño, capacitación y remuneración los índices de satisfacción son significativamente más bajos. Los ítems. cantidad de personal y remuneración mostraron el mayor porcentaje de insatisfacción. (Ver gráfico 9).



1: Jornada diaria; 2: Cantidad de Personal; 3: Promociones/ Ascensos; 4: Capacitación; 5: Evaluación de Desempeño; 6: Remuneración; 7: Insumos; 8: Uniformes.

El análisis del clima laboral refleja que los vínculos entre pares son en su totalidad satisfactorios, pero a su vez merece destacarse que también las relaciones con los superiores inmediatos, médicos y pacientes les resultan significativamente satisfactorias. Con relación a las variables trabajo en equipo, iniciativa/ participación el nivel de insatisfacción se destaca en menor grado. La única variable en la que se observa nivel de insatisfacción elevado es la vinculada a la relación con los familiares de los pacientes.



1: Relación con superior; 2: Relación con compañeros; 3: Trabajo en equipo; 4: Iniciativa/ Participación; 5: Relación con médicos/ profesionales; 6: Relación con pacientes; 7: Relación con familiares.

Con referencia a la variable accidentes laborales el 50% de los trabajadores de la salud manifiestan que son poco frecuentes los mismos, mientras que el 35 % del personal indican que son frecuentes. El 10% de los empleados sostiene que son muy frecuentes y solo el 5% de los mismos omitió opinión alguna en relación a dicha variable. (Ver gráfico 11).



En lo que respecta a la autoevaluación de las enfermeras/os de la institución se evidencian altos niveles de la propia evaluación de desempeño, destacándose el rendimiento bueno (45%) y muy bueno (40%). El 15% de manera excelente y ninguno califica su labor de modo regular (Ver gráfico12).



Los datos anteriores permiten verificar que en relación a las CyMAT, lo vinculado a la infraestructura de la clínica parece reflejar un alto nivel de satisfacción por parte de los enfermeros, ya que las instalaciones cuentan con adecuada iluminación, temperatura y equipamiento apto entre otras variables.

En cambio en menor grado se evidencia insatisfacción en lo relacionado a los espacios privados que poseen para sus descansos, lo cual sería un posible punto a modificar dentro de la organización. Una alternativa para revertir dicha situación podría ser la búsqueda de un lugar propicio para el descanso y recreación del personal en sus momentos libres o refaccionar el lugar que poseen en la actualidad para tal fin. También se vislumbra insatisfacción en relación al ruido, ocasionando esto posibles alteraciones en el ejercicio de la tarea. Esto podría disminuirse reforzando el cumplimiento de reglas y normas

establecidas propias de una institución de salud, respetando el silencio necesario que requiere la tarea ejercida.

Con relación a las Condiciones laborales del personal de enfermería de la Clínica Mitre se podría concluir que las relaciones son satisfactorias en todos los vínculos (con pares, superiores inmediatos, médicos, pacientes), excepto en el vínculo con los familiares de los pacientes. De acuerdo a la información brindada por informantes claves esto sería producto, en gran parte, de la actitud asumida por los familiares allegados al paciente la cual ocasionaría dificultades en la labor del enfermero, el cual se siente acosado en su tarea.

Teniendo en cuenta que el rol del enfermero tiende a ser autónomo (aunque que depende en cierta medida de un superior inmediato del cual recibe órdenes) sería propicio fomentar el trabajo en equipo y permitir la participación de los empleados de la salud pudiendo proponer alternativas y sugerencias para un mejor desempeño laboral.

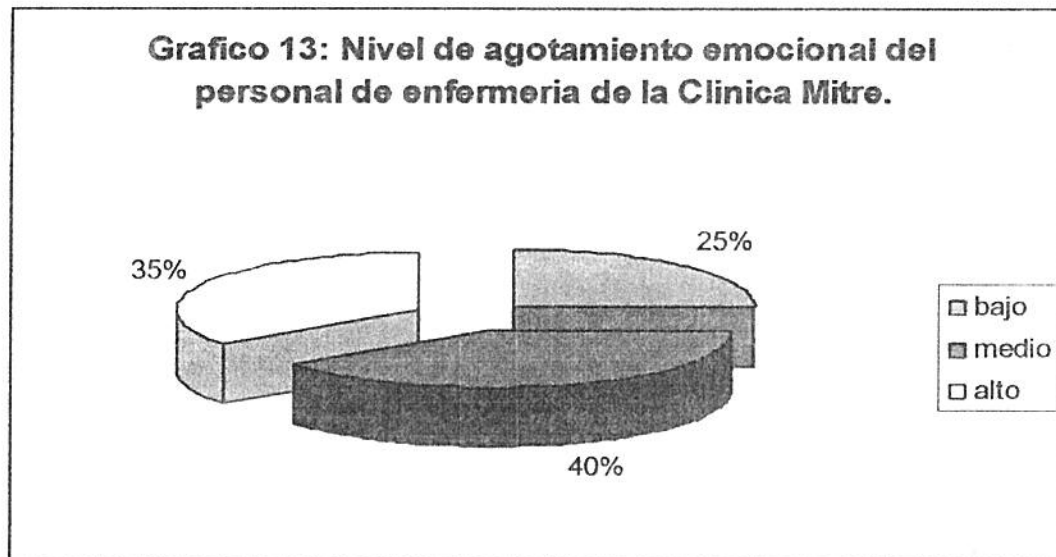
En relación a los accidentes laborales parece ser una variable que despierta preocupación entre los trabajadores de la salud, ya que un 45% de los empleados manifiesta que los mismos son frecuentes o muy frecuentes. A partir de la información recogida, ya sea en entrevistas como en los cuestionarios, se observa que los accidentes laborales más frecuentes son cortes con elementos punzantes, pinchazos, malos esfuerzos, caídas y golpes.

En referencia a la autoevaluación, en cuanto de la tarea desempeñada por los enfermeros, se evidencia una alta calificación de su propia labor, ya que la evalúan como excelente, muy buena y buena.

Síndrome Burnout

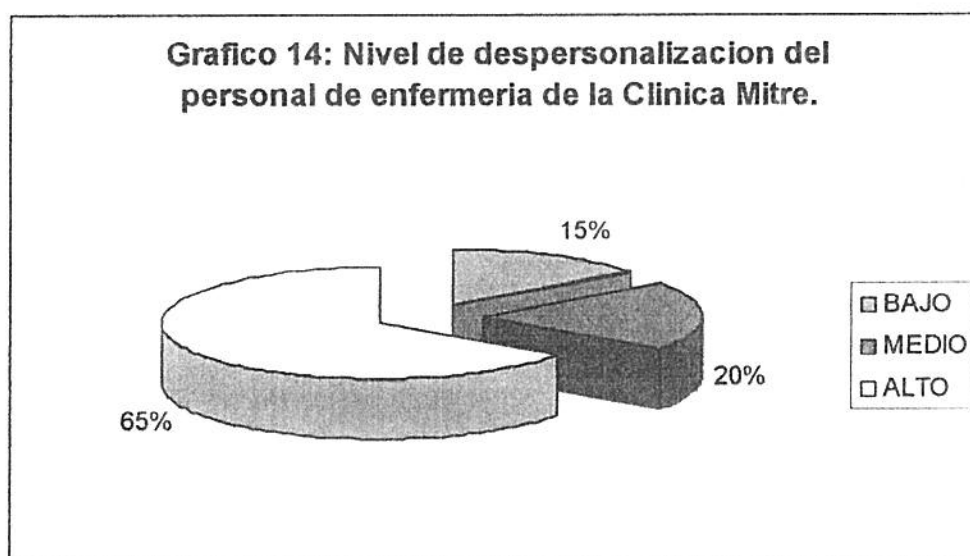
Se analizaron los resultados obtenidos en relación a las variables que componen el Síndrome Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los enfermeras/os de la Clínica Mitre de la Ciudad de Mar del Plata.

Con relación a la variable Agotamiento Emocional (CE) que se caracteriza por estar exhausto por las demandas de trabajo, sentirse abrumado y sobrepasado por su labor, los resultados obtenidos evidencian una presencia significativa de dicha variable, ya que el 75% de los enfermeras/os manifiestan tener los síntomas mencionados (35% nivel alto y 40% nivel medio) mientras que solo un 25% de los mismos no presenta dicha sintomatología. (Ver Grafico 13)



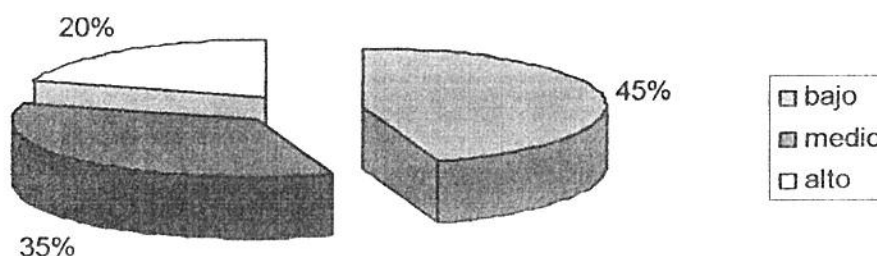
Con referencia la variable Despersonalización, la cual se caracteriza por una respuesta impersonal hacia los sujetos que atienden o actitudes

deshumanizadas en su labor, se podría concluir que en los enfermeros de la Clínica Mitre la presencia de la misma es significativa, ya que un 65% de los trabajadores del sector de enfermería posee despersonalización hacia el paciente y su familia. Mientras que un 20% manifiesta tener un nivel medio de despersonalización y solo un 15% un nivel bajo de la mencionada variable. (Ver Grafico 14)



En lo que respecta a la variable Realización Personal vinculada a la satisfacción con la labor desempeñada por los trabajadores de la salud y realización exitosa del trabajo, se podría concluir que existe un alto porcentaje con baja realización personal (45% nivel alto y 35% nivel medio). Mientras que solo un 20% expresa sentirse realizado en el trabajo. (Ver Grafico 15)

Grafico 15: Nivel de realizacion personal del personal de enfermeria de la Clinica Mitre.



Se podría concluir, luego de medir las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que el personal de enfermería de la Clínica Mitre presenta en un alto grado la manifestación del sentimiento de despersonalización, es decir reacciones de hostilidad hacia los pacientes, siendo este un mecanismo defensivo que los hace poner distancia emocional deshumanizando al paciente y tratándolo con frialdad.

En lo que refiere a la realización personal se evidencia un porcentaje considerable de enfermeras/os que aluden a un bajo sentimiento de estima profesional, caracterizado por una evaluación negativa del propio trabajo.

En cuanto a la variable Cansancio Emocional un porcentaje importante de los trabajadores de la salud manifiestan sentirse agobiados y sobrepasados por las demandas de su trabajo (35% nivel alto y 40% nivel medio).

Conclusiones Finales



El objetivo de la presente investigación ha sido medir el nivel de burnout existente en el personal de enfermería de la Clínica Mitre la ciudad de Mar del Plata, utilizando para dicho fin el test de "Maslach Burnout Inventory" (MBI) (1986).

Los resultados obtenidos evidenciaron la presencia de dicho síndrome dentro de la institución evaluada, ya que al medir las tres dimensiones que componen el burnout: Agotamiento Emocional (CE), despersonalización y Realización Personal, se corroboró la presencia de las mismas.

Con referencia a uno de los objetivos particulares del trabajo, se concluye que los niveles existentes de las mencionadas variables fueron significativos, destacándose entre ellas con el más alto nivel obtenido la dimensión Despersonalización.

Los trabajadores de la salud de la mencionada clínica evidenciaron a través de la evaluación realizada un significativo porcentaje: 65% nivel alto de Despersonalización, la cual demostró que los enfermeros de la institución han desarrollado actitudes y respuestas negativas, deshumanizadas e insensibles hacia los que reciben la asistencia, siendo este un mecanismo defensivo que produce un trato más frío y distante hacia los pacientes.

La segunda dimensión en orden de importancia fue Realización Personal, lo que demostró que si bien, los enfermeros de la institución poseen gran cantidad de síntomas vinculados a la baja realización personal, no son tan significativos y frecuentes como si lo son los síntomas referidos a la variable despersonalización.

Por último, se observaron bajos niveles de la variable Agotamiento Emocional (CE), esto demostró que los enfermeros que trabajan en la clínica Mitre se

sienten exhaustos y sobrepasados por las demandas de su trabajo, pero en menor medida que las otras dos variables citadas anteriormente.

En relación a otro de los objetivos planteados en la presente investigación, vinculado a los factores socio- demográficos se concluyo que la mayor parte del personal de enfermería esta compuesto por mujeres con una edad promedio de entre 45 y 52 años, casadas o solteras en su mayoría, que poseen titulo profesional universitario y permanecen en su puesto laboral por un periodo mayor a 10 años de antigüedad.

Al analizar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) en la clínica, lo que respecta a la infraestructura de la institución, se concluyo que la misma posee las condiciones edilicias adecuadas, ya que se manifestaron altos niveles de satisfacción, excepto en la que respecta a los espacios privados que posee el personal para su tiempo de descanso.

En lo que refiere a las condiciones laborales, se destacaron, la duración de la jornada y los insumos de trabajo como altamente satisfactorios, lo cual se vinculo con lo manifestado por la jefa de enfermería, quien en todo momento expreso que al tratarse de un institución privada siempre disponen de los materiales necesarios para realizar su trabajo. Sin embargo la cantidad de personal y la remuneración fueron insatisfactorios en alto grado, lo cual se corrobora por lo mencionado por la informante clave, quien sostuvo que seria necesario más cantidad de personal, pero que no es posible debido a cuestiones económicas. También dicho informante considero que la remuneración recibida no es acorde a la tarea realizada. Se destacaron niveles de insatisfacción vinculados a evaluación de desempeño y capacitación del personal de enfermería.

En relación al clima laboral existente en la organización se evidenciaron niveles de satisfacción en las relaciones entre pares, con superiores inmediatos, pacientes y médicos, lo cual a su vez fue corroborado por lo manifestado por la jefa de enfermería. Los resultados obtenidos reflejaron satisfacción en menor grado en lo vinculado al trabajo en equipo, iniciativa y participación del personal de enfermería y su vez insatisfacción en relación a los vínculos establecidos con lo familiares de los pacientes.

Respecto a los accidentes laborales según las mediciones realizadas, se demostró que la presencia de estos no es significativa según el 50 % de los enfermeros y la informante clave. Sin embargo, la mitad restante sostuvo que son frecuentes siendo algunos de estos: pinchazos, cortes, malos esfuerzos.

En lo relacionado a la autoevaluación, todos los enfermeros se calificaron positivamente en la realización de su labor.

En referencia al último de los objetivos particulares, cabe destacar que la despersonalización, la falta de personal, la baja remuneración, los inadecuados espacios privados y el trato con los familiares de los pacientes son factores que podrían desencadenar malestares psíquicos. Según lo expresado por la jefa de enfermeras son frecuentes los enfermeros que presentan carpeta psiquiátrica, a lo cual ella vincula con problemas personales más que de índole laboral, pero a su vez comenta que en último año fue necesario apoyo psicológico para el cuerpo de enfermería, servicio con el cual no cuentan en la actualidad.

En relación a las posibles limitaciones de la investigación realizada, se considera que el tamaño de la muestra es pequeño con un total de 20 sujetos y que los resultados son solo aplicables a la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata.

Resultaría interesante plantear nuevas líneas de investigación referidas al Burnout y a las CyMAT, en diversas instituciones de salud de la ciudad de Mar del Plata, posibilitando así la comparación de resultados obtenidos en dichos estudios, lo cual permitiría identificar similitudes y diferencias en cada organización. También sería enriquecedor poder identificar los indicadores específicos de una institución pública y privada, pudiendo así comparar las características propias de cada sector.

Cabría plantearse además, para futuras instigaciones si existe un marco legal que proteja a los trabajadores de la salud del Síndrome Burnout.

Se considera que las problemáticas más significativas que presenta la Clínica Mitre de la ciudad de Mar del Plata, en relación al personal de enfermería son: la insuficiente cantidad de personal, la remuneración no acorde a la labor realizada, la falta de espacios privados propicios para los descansos del personal, los frecuentes accidentes que padecen los empleados de la salud, el acoso constante de los familiares de los pacientes e indicadores de despersonalización en los enfermeros de la institución.

Las posibles soluciones a las dificultades mencionadas podrían ser, entre otras, lograr una comunicación mas fluida entre el personal de enfermería, superior inmediato (Jefa de enfermería) y los directivos de la institución.

Se propone implementar grupos de reflexión y/ o grupos operativos en donde los enfermeros puedan plantear sus necesidades y posibles soluciones a las mismas. Por otro lado, sería interesante, que los superiores puedan trabajar conjuntamente implementando cambios que favorezcan el desempeño laboral de los miembros de la clínica.

El objetivo perseguido sería pasar de la reflexión a la acción, obteniendo como resultado mayor productividad, menor ausentismo, disminución de accidentes y motivación en los trabajadores de la salud.

Dichos grupos, incrementarían la posibilidad de disfrutar del trabajo, fomentaría el apoyo y protección mutua, permitirían el reconocimiento y aceptación del otro. El trabajo en equipo permitiría una mejor resolución de conflictos y favorecería la solidaridad entre pares, disminuyendo así el aislamiento laboral propio de su labor.

Se considera auspicioso la implementación de un grupo interdisciplinario dentro de la Clínica Mitre conformado por: un psicólogo laboral y/ o institucional, asistente social, terapeuta ocupacional y en caso de ser necesario un abogado como referente legal. El objetivo del mencionado grupo sería poner en marcha un programa de prevención del estrés laboral en el ámbito de la salud que permita optimizar el ejercicio de su labor, focalizándose en la elaboración de aquellas situaciones que obstruyen la realización del trabajo y el desarrollo del rol.

La modalidad de dicho programa consistiría en una etapa inicial de diagnóstico, evaluación de necesidades y una última de intervención grupal basada en la reflexión acerca de la tarea. La participación en el mencionado programa sería voluntaria y mensual.

Las tareas consistirían en ateneos, grupos de reflexión, talleres y capacitaciones, siendo estas últimas de carácter obligatorio, coordinadas todas por un psicólogo y estudiante avanzado de la carrera de psicología.

Finalizando cabe considerar la posibilidad de que en la etapa universitaria y de postgrado de los enfermeros se promoviera la discusión del rol profesional y se

preparara a los estudiantes y a los profesionales jóvenes para ejercer con compromiso, criterio realista e idoneidad su profesión.

Referencias Bibliograficas

- Albanesi, D.N, S (2003) "La enfermería como profesión de riesgo" Vertex Rev. Arg de Psiquiatría, Volumen 14: 280-285.
- Aubert, Nicole/ Gaulezac, Vicent. (1993) "El coste de la excelencia ¿el caos a la lógica o la lógica al caos?" Editorial Paidós.
- Desjours, (1998) "Organización del Trabajo y la Salud, Editorial Lumen
- Fleischman, E: (1996)." El fenómeno de la propensión a accidentes". En Estudio de la Psicología Industrial y del personal. Editorial Trillas. México.
- Guevara Ramírez, Lydia Secretaria de la Sociedad Cubana de Derecho Laboral y Seguridad Social. Unión Nacional de Juristas de Cuba (2003).
- Leibovich, N (2002) "El malestar y su evaluación en diferentes contextos." Cap I y II. Editorial Eudeba, Buenos Aires.
- Maslach C, Jackson S . Maslach Burnout Inventory Manual . Ed PALO Alto . California Consulting Psychol Press (1986)
- Maslach, C, Jackson, S. Ethe Maslach Nurnout Inventory (1986). Tercera Edición. Palo Alto, CA: Consulting. Psychologist Press.
- Neffa, J. (1995)" Introducción Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo" (CyMAT): Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa. Ed. UBA.
- Neffa, J (2001) "Telegestión ; su impacto en la salud de los trabajadores" Asociación Trabajo y Sociedad. Ceil- Piette Conicet. Foesitra.
- Neira, M. (2004)." Cuando se enferman los que curan." Estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud. Editorial Gamba Cop. Buenos Aires

- Pérez Jáuregui, Maria Isabel "Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo) causas y estrategias de afrontamiento. 2000 Buenos Aires, Universidad Libros.
- Redondo, A. (2001). "Burnout: delimitación conceptual, diagnóstico, estrategias de enfrentamiento y prevención". Congreso ADEIP.
- Redondo y otros(2000) "Psicodiagnóstico y Calidad de Vida Laboral". IV. Congreso Nacional de Psicodiagnóstico, Salta.
- Rodríguez, C.A. (1990). "Salud y Trabajo. La situación de los trabajadores en la Argentina." Bibliotecas Universitarias, Centro editor de América Latina.
- Sala, Andrea R "Estrés Laboral Síndrome de Burnout."
[http:// www.cursosparamédicos.com](http://www.cursosparamédicos.com)
- Savaya, D. (2003) "Salud Mental y Trabajo". CAP. I. Editorial Lugar, Bs. As.
- Terroni, N.; Tedeschi, H. (1999). "Crisis en los Profesionales de Salud". El Síndrome de Burnout. Revista del Colegio de Psicólogos, Distrito X, Pcia. Bs. As. 3, (10), 16-18.

Bibliografía Internet:

- [http:// www.scielo.isciii.es/scielo](http://www.scielo.isciii.es/scielo) (Junio 2006)
- [http:// www.alcmeon.com.ar](http://www.alcmeon.com.ar) (Junio 2006)
- [http:// /www.salvador.edu.ar](http://www.salvador.edu.ar) (Junio 2006)
- [http:// www.diezminutos.org](http://www.diezminutos.org) (Julio 2006)
- [http:// www.ama.med.org.ar](http://www.ama.med.org.ar) (Julio 2006)

Anexos



Cuestionario Semiestructurado

Personal de enfermería.: Jefa de enfermería

Sexo:

Edad:

Turno de trabajo:

Sector:

Título:

Antigüedad:

Estado civil:

- Que aspectos le resultan satisfactorios de su trabajo?
- Que aspectos le resultan insatisfactorios de su trabajo?

Entrevista semiestructurada a Informante Clave.

Puesto:

Sexo:

Edad:

* Personal a cargo.

-Cantidad.

- Cantidad de personal x turno:

- Turnos rotativos.

- Cortes.

- Francos.

* Índice de ausentismo (motivos, licencias, renunciaciones...).

* Remuneración. \$. Acorde si/no/ por que?

* Funciones del personal de sector.

- Formación básica del personal. – Título. Requisitos

- La mayoría formación universitaria?

* Clima Laboral.

- Vínculos.

- Reuniones extralaborales.

- Enfrentamientos/ rivalidades.

* Vínculos con los pacientes.

- Contacto con el sufrimiento, dolor, muerte.

* Recursos materiales.

* Casos de estrés laboral.

Cuestionario para evaluar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) del Personal de Enfermería.

Señor/a:

El cuestionario que se presenta a continuación es anónimo y forma parte del trabajo de investigación que un grupo de alumnas de la carrera de Licenciatura en Psicología se encuentran realizando como requisito de sus estudios. Los datos obtenidos serán usados únicamente con el fin mencionado por lo que se guardará absoluta reserva.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

- Sexo:
- Estado civil:
- Edad:
- Título:
- Sector:
- Turno de trabajo:
- Antigüedad:

SITUACIÓN LABORAL:

1-Infraestructura

Marque con una cruz (x) la sensación que le generan los siguientes factores de la infraestructura de la clínica:

VARIABLE	SATISFACTORIO	NI SATISFACTORIO NI INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NO SABE NO CONTESTA
ILUMINACIÓN				
DISTRIBUCIÓN ESPACIOS				
VENTILACIÓN				
EQUIPAMIENTO				
TEMPERATURA AMBIENTE				
PRESENCIA RUIDOS MOLESTOS				
LIMPIEZA GENERAL				
ESPACIOS PRIVADOS				
OTRO ¿CUAL?.....				
OTRO ¿CUAL?.....				
OTRO ¿CUAL?.....				

2- Condiciones Laborales.

Marque con una cruz (x) la sensación que le producen los siguientes factores en relación a las condiciones laborales de la clínica.

VARIABLE	SATISFACTORIO	NI SATISFACTORIO NI INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NO SABE NO CONTESTA
DURACIÓN JORNADA DIARIA				
CANTIDAD DE PERSONAL				
PROMOCIONES/ASCENSOS				
CAPACITACIÓN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
REMUNERACIÓN				
INSUMOS				
UNIFORMES				
DESCANSOS /PAUSAS				
OTRO ¿CUAL?.....				
OTRO ¿CUAL?.....				
OTRO ¿CUAL?.....				

3- Relaciones sociales/clima laboral

Marque con una cruz (x) su punto de vista en relación a los siguientes factores vinculados al clima laboral de la institución.

VARIABLE	SATISFACTO RIO	NI SATISFACTO NI INSATISFACTO RIO	INSATISFACTO RIO	NO SABE, NO CONTESTA
RELACION CON SUPERIOR INMEDIATO				
RELACION CON COMPAÑEROS DE TRABAJO				
TRABAJO EN EQUIPO				
POSIBILIDAD DE INICIATIVA Y PARTICIPACIÓN				
RELACIÓN CON MEDICOS Y OTROS PROFESIONALES				
TRATO CON :				
Pacientes				
Familiares:				
OTRO ¿CUAL?.....				

4- Accidentes Laborales.

Teniendo en cuenta los accidentes laborales ¿cual es su opinión en cuanto a la frecuencia de los mismos? :

VARIABLE	MUY FRECUENTES	FRECUENTES	POCO FRECUENTES	NO SABE CONTESTA	NO
ACCIDENTES LABORALES					

¿Cuáles son los principales accidentes laborales que posee su trabajo?

5- Autoevaluación.

¿Cómo calificaría su desempeño laboral?

VARIABLE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
DESEMPEÑO LABORAL				

6. Agregue cualquier otro comentario, sugerencia u opinión con relación a las condiciones y medio ambiente de su trabajo

Escala de MASLACH

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala

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

Aspecto Evaluado

Respuesta

01. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

02. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

03. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar

04. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes

05. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales

06. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo

07. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes

08. Me siento "quemado" por mi trabajo

09. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

10. Me he vuelto mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea

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 le ocurre a mis pacientes / clientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea
20. Me siento acabado.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas

