

**Título:** "Evaluación del nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en el personal de enfermería y su relación con la atención al paciente. Hospital Municipal de la Ciudad de Unaí, Minas Gerais, Brasil, 2014

**Autor:** Lic. en Psic. Thalita Teixeira Farias Cordeiro

**Directora:** Dra. Isabel Pérez Jáuregui

**Fecha:** Mayo de 2015

**Tema:** Estrés laboral/Burnout

## **1. Introducción**

El mundo está experimentando un importante proceso de globalización con varias transformaciones que pueden provocar un gran desgaste al individuo, causando un aumento de personas con significativos síntomas de estrés, posiblemente en el estado de agotamiento físico y psicológico que ocasiona disminución de la capacidad productiva.

La formación en Enfermería ha sufrido transformaciones considerables relacionadas con elevar el nivel de profesionalidad de las personas que se dedican al cuidado de pacientes. Los cambios comenzaron con la necesidad de capacitación profesional para mantenerse al día con los cambios y transformaciones requeridas por un mercado laboral cada vez más exigente y competitivo.

Varios estudios reportan que Enfermería representa el más grande contingente de profesionales en los hospitales con riesgos de sufrir estrés, ya que la tarea requiere que el enfermero realice esfuerzos tanto físicos como cognitivos y emocionales para adaptarse a las demandas del mundo laboral.

Esta situación señala que es importante identificar y evaluar la presencia de los factores estresores en las prácticas profesionales cotidianas.

La institución elegida para la investigación es un Hospital Municipal ubicado en la ciudad de Unaí - Minas Gerais/Brasil. Sus objetivos son la atención de urgencias y emergencias, así como el ingreso hospitalario en los casos que así lo requieran. Sus destinatarios son sujetos que necesitan salud pública de servicio en la ciudad de Unaí y más 8 municipios adyacentes a Unaí.

Se observa una alta demanda de asistencia por el gran flujo de funcionamiento, induciendo una intensificación en la demanda de tareas a los profesionales que trabajan en la institución.

Dado este contexto de alta demanda y posibilidad de estrés laboral el área de Recursos Humanos debería estar consciente de la necesidad de identificación y abordaje de los factores estresores que puedan afectar el trabajo de los profesionales y su salud. Estrés laboral que en las profesiones de salud se ha denominado Síndrome de Burnout (Maslach 1986).

Por lo tanto esta investigación se legitima desde la necesidad de atender esta situación laboral con el propósito de diseñar e implementar campañas institucionales internas, así como considerar políticas y prácticas de valoración del capital humano preventivas de esta problemática.

Surgen de ese modo las siguientes cuestiones:

¿Cuál es el nivel del estrés laboral de los enfermeros? ¿Cuáles son las repercusiones del estado de salud de enfermeros en la atención y el cuidado con el paciente?

La autora de este tesis se pregunta, como psicóloga organizacional trabajando en el hospital y como profesora en la Carrera de Enfermería en la asignatura Psicodinámica de Salud y atención, sobre las repercusiones que el estrés podría estar causando en la calidad de vida de los enfermeros del hospital, en su ejercicio profesional, así como las consecuencias que podría ocasionar sobre las acciones del cuidado del paciente.

En la investigación empírica pude observar de modo participante que los enfermeros, en especial por la cercanía con pacientes y familiares y el alto grado de implicación emocional que esto conlleva, viven en un contexto de sobrecarga laboral que demanda mucha energía psíquica además de la física inherente a la profesión.

Fundamentado en la problemática evidenciada, la presente investigación se propone lograr como objetivos generales: 1. determinar el nivel de estrés laboral del enfermero del Hospital Municipal de la ciudad de Unai / MG, así como 2. evaluar el papel y el desempeño del área de recursos humanos en el proceso de prevención de salud y del trabajo profesional. Y como objetivos específicos: 1. evaluar el nivel de presencia de los indicadores de Síndrome de Burnout (cansancio y agotamiento psicofísico, despersonalización y baja realización profesional), 2. identificar los factores estresores en la vida diaria del trabajo de los enfermeros, 3. investigar los aspectos del rol que contribuyen a preservar la salud ocupacional del profesional y 4. analizar si el

área de Recursos Humanos utiliza alguna estrategia respecto del estrés laboral y proporcionar de ser necesario un plan de mejoras en el área investigada.

Dado el tipo de estudio –descriptivo- que busca caracterizar la presencia de indicadores de Síndrome de Burnout en la muestra seleccionada de enfermeros, no se plantean hipótesis.

## **2. Antecedentes y Planteo teórico**

Al considerar el tema del papel de los Recursos Humanos en el enfoque del estrés laboral de enfermeros y su impacto en la atención al paciente podemos citar un estudio realizado en el Hospital Municipal de la ciudad de Unaí, Minas Gerais/Brasil 2014, que plantea la necesidad de realizar algunas reflexiones sobre la forma de entender al estrés, las fuentes que lo generan, así como las fases presentes en el estrés del individuo.

Nos basaremos en el modelo Demanda - Controle (Karasek & Theorell, 1990) y Modelo Esfuerzo - Recompensa. (Siegrist, 1982). Asimismo será comprendido el síndrome de Burnout y sus componentes según Maslach (1982).

Se analiza el factor interpersonal del enfermero en el apoyo afectivo brindado al paciente, el comportamiento del enfermero, así como sus competencias profesionales para ejercer su función.

El concepto de estrés posibilita abordar el estudio de las consecuencias que tienen los grandes cambios y ritmos intensos por los cuales el ser humano pasa. La tensión más conocida es el estrés, una condición que afecta a gran parte de la población. Puede ser visto positiva y negativamente, dependiendo del nivel y significado que el individuo manifieste. Casos frecuentes pueden ocurrir cuando en una institución se da una intensa aceleración en el trabajo

que debe ser llevado a cabo. En los casos más extremos el impacto es muy grande y puede alcanzar un estado de agotamiento físico y mental según Robbins (2005).

Se puede comprobar que en la actualidad el estrés ha sido utilizado para describir tanto los estímulos que causan un cambio en el cuerpo, como una respuesta del comportamiento creada por tal desequilibrio. Confirmando este entendimiento, Lipp (2003) testifica que el estrés puede ser una reacción del organismo con componentes psicológicos, físicos, mentales, comportamentales y hormonales, siendo necesaria tal reacción para adaptarse a un evento o una situación de angustia intensa. Al estudiarse en el contexto organizacional de trabajo profesional se caracteriza como psicosocial.

Por lo tanto, el estrés es una condición en la cual el sistema humano responde a los cambios en su estado normal de equilibrio, pudiendo ser percibido el ambiente como un desafío, una amenaza, un peligro y así puede tener efectos positivos o negativos (Taylor, Lillis y Limón, 2007).

Para Selye (apud 1959, Jacques y Codo orgs, 2007) el estrés puede manifestarse a través del Síndrome General de Adaptación, que significa la respuesta inespecífica a una lesión que envuelve el sistema nervioso desdoblándose en tres fases: fase de "alarma", fase de "existencia" y fase de "Agotamiento". La primera fase se manifiesta como la percepción de la situación como estímulo amenazante, donde el organismo lanzará una reacción de emergencia, tales como presión arterial creciente, liberación de energía, aumento de la frecuencia cardíaca donde todas las energías serán movilizadas ante una amenaza externa.

Es importante entender que en los días actuales, el individuo dedica mucho tiempo al trabajo. La palabra trabajo deriva del latín “tripalium”, caracterizando el hecho de torturar a alguien. Sin embargo la palabra trabajar viene del sustantivo “trabajo”, en que desde la Edad Media presenta el sentido etimológico de sufrimiento y dolor (Waldow, 1999).

Santos y Cardoso (2010) reportaron que las respuestas psicológicas más frecuentes que se asocian al estrés profesional son ansiedad, insatisfacción y depresión. Tiene una gran consecuencia negativa sobre la salud de los trabajadores así como el funcionamiento de las organizaciones. Ocasiona una pérdida de productividad, disminución en la calidad del producto y de los servicios ofrecidos.

Según los conceptos expuestos es posible darse cuenta de que existen diversas definiciones del estrés, sin embargo las mismas trabajan en consenso en conexión a las ideas presentadas en relación con la exposición a los riesgos acerca el trabajo.

Como consecuencia del estrés laboral, se entiende que el Síndrome de Burnout (SB) se ha caracterizado como un problema social de gran relevancia que ha sido estudiado en varios países. El mismo surge como una respuesta a los estresores interpersonales en la situación laboral tal cual sitúa los autores (Harrison, 1999; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

En respuesta al estrés crónico laboral, los trabajadores pueden presentar los indicadores del Síndrome de Burnout. Este se comprende como una mala adaptación a un trabajo estresante, debido a una carga de alta tensión en la demandante relación interpersonal.

Los autores (1993a, 1993b, Byrne; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) precisan que el trastorno de Burnout es definido como un síndrome psicológico debido a la fuerte tensión emocional asociada al estrés laboral severo crónico, que puede ser expresado y observado en los profesionales que desempeñan tareas de responsabilidad asistencial como profesores, policías, enfermeros, terapeutas dado que su trabajo implica una relación intensa, cercana y directa con las personas que necesitan algún tipo de asistencia o ayuda.

Pérez Jáuregui (2001) afirma en el artículo que aborda el síndrome de Burnout en enfermeros que trabajan en situaciones límites (áreas críticas, cuidados intensivos, paliativos, emergencias, terapias intensivas, etc.) que estas áreas de trabajo revisten una alta vulnerabilidad a enfermar de Burnout. Amplía los desarrollos anteriores al caracterizar las estrategias de afrontamiento al estrés, saludables ó inadecuadas.

En el modelo de Maslach (1982) y Maslach & Goldberg (1998) se presenta la descripción del síndrome de Burnout como un proceso que se inicia como cansancio emocional, seguido por despersonalización y causando finalmente la reducción o pérdida del sentido de realización personal en el trabajo.

La práctica profesional se enfrenta a menudo a un espacio social exigente y el enfermero suele desempeñar su papel significándolo como una profesión crucial en la construcción de una asistencia calificada para la salud, asociada al proceso de atender el proceso de vida y muerte del individuo.

Al mismo tiempo que el enfermero debe prestar asistencia directa al paciente y familia, y realizar una acción coordinada con los médicos tratantes, también debe conocer cuestiones burocráticas e administrativas que son

aspectos importantes y que de no cumplirse pueden interferir en el desempeño del profesional al paciente.

Stein Backes y Otros (2005) señalan que es necesario que el enfermero ocupe un espacio estratégico que posibilite coordinar con el equipo tratante a partir de metodologías participativas y reflexivas, capaces de problematizar la realidad concreta en la organización de los servicios con competencia técnica y humana.

Rodrigues y Ferreira (2011) consideran que en el campo de la salud el estrés ocupacional está muy presente y entre todos los profesionales de la salud, los enfermeros son los más expuestos. Dentro de la red hospitalaria, las unidades de cuidados intensivos (UCI) son ambientes sumamente estresantes, en referencia a la atención de enfermos en estado crítico que necesitan atención médica y cuidados continuos de enfermería, situación también referida por Pérez Jáuregui (2001). Se caracteriza por rutinas que requieren un gran esfuerzo, instrumentales sofisticados y ruidosos, en la mayoría de las veces sin luz en el medio ambiente y la alta posibilidad de muerte y dolor. También parecería que la consideración de las condiciones de trabajo, la motivación y el bienestar de los profesionales de la salud ha sido relegada en muchos casos a un segundo plano de consideración.

Por lo sustentado en el marco teórico de esta tesis es posible comprender que el profesional en su desempeño es sometido a una compleja trama de factores generadores de desgastes emocionales.

Sin embargo, el trabajo profesional también puede ser una fuente de placer y satisfacción cuando existen prácticas de prevención y cuidado de las necesidades del profesional.



### **3. Materiales y métodos**

Las unidades de análisis fueron las direcciones de enfermería de la institución pesquisada, supervisores de enfermería, enfermeros CCIH y los ocho enfermeros asistenciales, con un total de 10 (diez) enfermeros que representan el 100% del universo del área de Enfermería del Hospital.

La muestra es de tipo intencional, no al azar.

Las variables descriptivas son Síndrome de Burnout y atención al enfermo.

Se trata de una investigación transversal cualitativa/cuantitativa.

Se aplicaron las siguientes técnicas cualitativas: 1. observación participante a través del registro sistemático, válido y confiable del comportamiento y conducta manifestada en esa unidad, dado que la maestranda trabaja en el hospital y 2. entrevistas semiestructuradas en profundidad basadas en una serie de preguntas guía, teniendo el entrevistador la posibilidad de generar nuevas preguntas para profundizar en conceptos.

En referencia a las técnicas e instrumentos cuantitativos se aplicaron inventarios sociodemográficos, así como el inventario de Burnout (MBI, en la adapt. brasilera de Chafic Jbeili) y situacional en cuanto a las repercusiones de la situación sanitaria del enfermero en la atención y el cuidado con el paciente.

Una vez completadas las entrevistas y cuestionarios, se procedió al examen de la información obtenida. Los datos fueron calculados mediante software Excel.

En consecuencia, fueron analizados e interpretados los datos, tomando como referencia las respuestas de las entrevistas estructuradas en la

recolección de datos que se realizó entre los días 07/07/2014 el 15/07/2014 y finalizado entre los días 11/08/2014 el 15/08/2014, de acuerdo a las condiciones de disponibilidad y conveniencia de los participantes e investigador.

#### **4. Análisis de los resultados**

El análisis de resultados tiene como objetivo elaborar y organizar los datos recogidos durante el estudio, centrándonos en el objeto principal de nuestro estudio: el Síndrome de Burnout y buscando agregar valor al desarrollo de los profesionales de recursos humanos tanto en lo conceptual como empírico, particularmente en la gestión de procesos del cuidado de la salud de los enfermeros.

Haciendo un análisis global de los datos recogidos se observa que la institución es una organización funcional basada en la especialización de los conocimientos y en la habilidad de los profesionales en atención de salud. Se observa que las líneas de comunicación y decisiones están descentralizadas, sin una jerarquía definida, siendo el enfermero de guardia de la especialidad el que toma las decisiones, significándose este aspecto parcial dentro del conjunto de situaciones vividas por los enfermeros, como una afirmación de su autoconcepto y valoración.

Esta situación evaluada podría sin embargo provocar un sentimiento de pérdida de autoridad en la alta dirección, en el comando general de la institución, o incluso causar efectos no deseables esta distribución homogénea de autoridad y responsabilidades en las prácticas hospitalarias, representando así un desafío a afrontar entre los distintos profesionales y especialistas, ya que son generadoras de tensión, competencias y conflictos interpersonales.

Sin embargo, en esta organización se comprueba con los resultados obtenidos, que si bien hay ciertos problemas en la comunicación interna de los profesionales de la institución que serán descritos a continuación, esto no llega a constituir un factor generador de estrés en los profesionales que participaron de la investigación.

En cuanto al proceso de comunicación del área de Recursos Humanos y SESMT es posible identificar que su accionar funciona más desde la aplicación de rutinas del departamento de personal, como un proceso de admisión de entrega de documentos, control del cumplimiento de horario de trabajo de los empleados, vacaciones y otras rutinas de control burocrático. Y en el área de SEMT hay una pequeña participación de interacción con los empleados por el trabajo realizado por los miembros de CIPA en campañas de prevención y seguimiento a los accidentes del trabajo, pero cuando se trata de la aplicación de exámenes de admisión, no se solicitan con regularidad los exámenes reglamentarios a los profesionales.

En la segunda etapa de la investigación se llevó a cabo una entrevista con cada participante de la búsqueda con el objetivo de profundizar sobre la interacción de los enfermeros en los grupos, los aspectos referentes a la comunicación del área de la enfermería, como factor potencial de estrés laboral que podría repercutir en la asistencia y relación con el paciente.

Han sido frecuentes en las entrevistas las manifestaciones relacionadas con la falta de recursos humanos para la prestación de asistencia al paciente, así como acciones limitadas por falta de conocimientos de recursos tecnológicos y técnicos en algunos profesionales, lo que podría ser encarado como plan de mejoras desde RRHH en forma de futuras capacitaciones.

Los enfermeros observan dificultad en la obtención de recursos físicos y humanos para el desarrollo de su desempeño profesional.

El escenario de salud en Brasil realmente presenta estos desafíos a través de problemas estructurales, políticos y culturales de las organizaciones del sistema de SUS (Sistema Único de Salud) que debe asegurar a todos los brasileños los servicios de salud pública, regulada por la ley N° 8, 080. / 1990 (Gaidzinski 1998).

La muestra de esta encuesta revela que los enfermeros se adaptaron a las condiciones organizacionales de trabajo, ya que no manifiestan un predominio de evaluación negativa acerca de ellas, ni las vinculan como causales suficientes para experimentar estrés.

Sin embargo debe señalarse que existen algunas variaciones individuales, en las cuales algunos enfermeros presentan un agotamiento físico como consecuencia de la extensa y demandante rutina diaria, siendo un factor de importancia el área específica en que prestan servicio. Bianchi (1999) sostiene que los enfermeros de las unidades abiertas, como urgencias por ejemplo, evalúan sus condiciones de trabajo más agotadoras que aquéllos que trabajan en áreas cerradas.

Aunque su experiencia laboral atraviesa situaciones difíciles de afrontar, los profesionales entrevistados lograron resolver en general los problemas de la vida cotidiana en el trabajo de forma saludable, sin experimentar excesiva sobrecarga ni sufrir Burnout.

Es importante señalar que el trabajo de Enfermería se encuentra significado de modo valioso por el aspecto humano de su tarea. Dichos profesionales creen que la atención implica actos humanos trascendentes en

el proceso de atender al individuo, al grupo o a la comunidad, que son deliberadas, racionales, dotadas de sentido y basadas en el conocimiento y experiencia (Arruda 1997).

Como factor significativo manifestado en las entrevistas como preocupante se ha manifestado la falta de compromiso y/o preparación técnica por parte de algunos profesionales ya que afecta en estos casos la calidad de la prestación y resiente el trabajo en equipo. Entre estas dificultades se subraya: 1. la dificultad de actuar con el PE (seis fases del protocolo del proceso de atención en enfermería) por falta de suficiente personal capacitado en el cumplimiento de los protocolos sistemáticos, ocasionando en estos casos prácticas negligentes en el cuidado humanizado (Schulze 1997). Si bien aparece como factor a ser atendido, este hecho no alcanza a ocasionar estrés en los enfermeros entrevistados.

En su mayoría los enfermeros valoran el trabajar centrados en la búsqueda de una atención más humana al paciente, guiada por la alta tecnología, investigación e integración de las disciplinas, para la promoción de la calidad de vida del paciente.

Al incluir en la investigación la indagación sobre el valor de Enfermería para los usuarios, predomina la percepción de su importancia como área de apoyo básico e indispensable, trascendente para el paciente y su familia.

Por lo anteriormente señalado es evidente la necesidad de asegurar en los hospitales los recursos humanos suficientes y competentes para lograr, mantener la calidad de la asistencia y el desarrollo de actividades cotidianas (Inoue 2008).

En la tercera y cuarta etapa de la investigación se aplicaron las técnicas cuantitativas de evaluación del Síndrome de Burnout (MBI) además de inventarios sociodemográficos y situacionales para enriquecer la información sobre el objeto de estudio.

El análisis del inventario utilizado identificó el peso estresor de algunas áreas de trabajo respecto a sus enfermeros, por ejemplo las unidades de urgencias. Se han encontrado algunos individuos que se ven sobrecargados y otros que evalúan su salud más comprometida que todos, sin llegar a representar presencia de Burnout ni tampoco que esta sobrecarga afectara de modo significativo la atención de sus pacientes.

Spindola y Rose (2007) afirman que los factores que contribuyen a generar estrés son la falta de condiciones apropiadas del espacio físico, de personal suficiente y de aparatos en buen estado, el darse una alta demanda, así como la convivencia diaria con la muerte, la enfermedad y el sufrimiento de otros.

Otra cuestión importante indagada como posible generadora de Burnout es la relacionada con las líneas directivas de la organización. Al respecto los enfermeros no perciben falta de valoración hacia su trabajo por parte de los directivos y otros profesionales, ni que éste se ejecute de forma mecánica y rutinaria. Mizobuchi y Cury (2007) han señalado que la carga psíquica generadora de estrés ocurre cuando el empleado describe su trabajo carente de valoración o ejecutado de manera mecánica, causando sentimientos de miedo y angustia.

Por lo tanto, al haberse logrado satisfacción de la necesidad de obtener valoración y reconocimiento por parte de pacientes, familiares, colegas y

directivos representa una barrera eficaz y resistente a padecer estrés laboral y Síndrome de Burnout en grados significativos que comprometan la salud y existencia del profesional en sus diversas áreas de funcionamiento.

Por otra parte, la información obtenida en el inventario aplicado identifica en los entrevistados contar con capacidad de innovación y adaptación, que les posibilitan adaptarse y lidiar con las situaciones que podrían amenazar las acciones basadas en sus principios y valores vinculados a la profesión. (May y Otros, 2003).

En tal sentido, el contar con indicadores de creatividad en el estilo de desempeño del rol profesional, es otro factor saludable y promotor de equilibrio y satisfacción en el enfermero. Ese es otro de los hallazgos de la investigación realizada.

Basándonos en la totalidad de los datos obtenidos, puede advertirse cierto agotamiento y sobrecarga, si bien no ha alcanzado aún a desencadenar un nivel considerable de Burnout, como el que describe Inocente (2007) en la determinación de los trastornos de salud relacionados con el estrés, como es el caso de depresión, ansiedad, pánico y fobias.

A nivel organizacional si bien se detecta cierta falta de materiales y condiciones inadecuadas de trabajo como la cantidad y diversidad de tareas, así como la gran responsabilidad del cuidado de pacientes y de ser el eslabón intermedio en las relaciones entre los médicos, pacientes, familiares, administrativos y asistentes, factores que crean un cierto grado de agotamiento emocional (AE), éste no alcanza a ser significativo de presencia de Burnout ni afecta el cuidado del paciente.

## **5. Conclusiones Recomendaciones**

Los factores a nivel individual destacados de protección a enfermar de estrés se vinculan con los sentimientos de altruismo y trascendencia de la labor que le aportan autorrealización y percepción de estar realizando un trabajo con sentido, la valoración y estima de pacientes, familiares, colegas, directivos. Asimismo las capacidades de flexibilidad y creatividad posibilitan una adaptación que considera el buen trato a los pacientes y a tareas cotidianas.

A nivel grupal existen ambigüedades del rol en cuanto a la toma de decisiones ya que si bien recae en ocasiones en la persona del enfermero, en otras existe falta de autonomía, de conocimientos suficientes y de una comunicación integral con el equipo de trabajo. No están claras las funciones de cada uno, no existe una distribución equitativa de las cargas de trabajo y hay cierta falta de apoyo de directivos.

Estos factores grupales de riesgo a enfermar no llegan a ser de importancia como para desencadenar sucesos de estrés laboral, pero sí deberían ser considerados desde el área de RRHH para proporcionar acciones preventivas como talleres de capacitación para desarrollar competencias de trabajo en equipo.

Asimismo a nivel de la organización debería considerarse el contar con recursos físicos, humanos y tecnológicos suficientes para desarrollar la atención sin carencias significativas. Podría ser considerado un factor de riesgo a padecer Burnout si se persistiera en esta situación.

Se observa que la cultura de las organizaciones hospitalarias en el Brasil acentúa la exigencia y competitividad de los profesionales de salud.

También hemos evaluado al rol del área de RRHH como predominantemente de tipo burocrático, sin atender suficientemente las cuestiones señaladas como de riesgo a enfermar de Burnout.

En síntesis, una de las funciones de los RRHH es prevenir el problema del estrés laboral como acción de cuidado del personal y también de los destinatarios que concurren a ser atendidos.

En el presente se evidencia una presencia no significativa de los indicadores de Burnout en los enfermeros, sin ser afectada la calidad de



atención al paciente y familia, resguardándose la capacidad de empatía y comprensión, fundamental en su rol.

Analizando las acciones del área hospitalaria orientada específicamente al cuidado del personal (SESMT-Seguridad y Medicina del Trabajo) se encontró que no adoptaron iniciativas de identificar y clasificar los factores humanos que pueden afectar el trabajo de los profesionales. Esto sería otra de las consideraciones que desde RRHH podría plantearse como útil a realizar.

La Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA) participa implementando campañas institucionales internas pero vinculadas solamente a los riesgos profesionales, sin intervención de las políticas y prácticas de valoración del capital humano.

Todavía, respecto a la presencia de indicadores de Burnout se han encontrado los siguientes resultados:

1. Escala Agotamiento emocional y psicofísico (AE): Nivel bajo (puntaje inferior a 21). Pero merece consignarse que en las entrevistas los enfermeros aclaran que durante ciertos momentos del año más críticos en la demanda de atención, el nivel de agotamiento crece.
2. Escala de Despersonalización (DP) referida a conductas de insensibilidad, indiferencia o agresividad hacia el paciente y/o familia: nivel bajo (puntaje inferior a 6). No obstante los enfermeros advierten que en algunas situaciones más críticas y angustiantes puede haber algún indicador de este factor presente como defensa consciente para poder seguir actuando de modo eficiente.
3. Escala de Pérdida del sentimiento de realización personal (RP): se evidenció un puntaje mayor a 36. A pesar de la presencia de las dificultades ya mencionadas, los enfermeros

entrevistados desarrollan un sentido de autorrealización laboral y satisfacción. Asimismo señalan la búsqueda de la mejora y crecimiento profesional. Se destacan las respuestas vinculadas al compromiso en la atención al paciente.

Por lo tanto, en esta muestra estudiada se ha hallado un bajo nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) sin estar perjudicada la calidad de atención y cuidado del paciente y/o familiares.

El área de RRH podría contribuir en el proceso de prevención de salud y trabajo profesional, afirmando los factores de protección de salud de profesionales y trabajando en la atención y prevención de los factores de riesgo. En tal sentido puede recomendarse:

1. La institución hospitalaria es responsable de la evaluación y abordaje de los factores de riesgo buscando alternativas que minimicen el desgaste del enfermero en el trabajo, desarrollando ambientes adecuados para la práctica de la profesión. En este sentido el área de Recursos Humanos podría empezar su participación activa junto a la comisión de enfermería en un estudio de evaluación de personal correlacionado con los indicadores de la demanda y servicio. Así el basamento indicativo de la falta de personal podría abordarse con mayor seguridad en la solicitud de mejora de los profesionales con una distribución equitativa de las cargas del rol.

2. Se hace necesaria una revisión de las tareas de cada función en el área de enfermería identificando con precisión las habilidades que deben persistir y ser desarrolladas y mejoradas por los profesionales de la organización. Con respecto a la institución, se sabe que cuando las

organizaciones invierten en el crecimiento y desarrollo profesional de los individuos, en la mejora de las condiciones de trabajo manteniendo su filosofía de trabajo, se refuerzan los factores “protectores” de salud y se minimizan los de “amenaza” de estrés. En tal sentido, cabe resaltar la importancia de la formación crítica y reflexiva de los enfermeros a través de cursos y talleres de especialización en las temáticas en las que se requiere mayor dedicación y conocimiento.

3. Dentro de esta formación específica de competencias profesionales del enfermero, serían importantes las capacitaciones vinculadas al conocimiento e implementación de las estrategias de afrontamiento saludables y adecuadas para responder a las circunstancias que provocan el estrés, definiendo esas estrategias como una adaptación creativa a las situaciones problemáticas, no negando su importancia ni tampoco desbordando emocionalmente.

Este plan de mejoramiento permitiría al enfermero tener una mayor orientación acerca de las acciones que posibiliten involucrar y comprometer al equipo a partir de metodologías participativas, orientación enriquecida con la investigación realizada.

## **6. Bibliografia**

- Arruda, E.M., Marcelino, S. R. (1997). *Cuidando e confortando. In: Schulze CMN. Dimensões da dor no câncer: reflexões sobre o cuidado interdisciplinar e um novo paradigma de saúde.* São Paulo/ Brasil: Editora Robe p. 157-89.
- Bianchini, M. C. (1999). *Saude Mental e o Trabalho do Enfermeiro.* (Tese de mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirao Preto. São Paulo./ Brasil.
- Gaidzinski, R, R (1998). *O dimensionamento de pessoal de enfermagem em instituições hospitalares* (Tese de Mestrado). São Paulo/Brasil: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
- Harrison, B. J. (1999). Are you to burn out? *Fund Raising Management*, 30, 3, 25-28. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000129&pid=S1413-7372200200010000500023&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000129&pid=S1413-7372200200010000500023&lng=en)
- Inocente, N, J. (2007). *Gestão e Comportamento Humano nas Organizações: Estresse Ocupacional: origem, conceitos, relações e aplicações no trabalho.* Rio de Janeiro/Brasil: Brasport.
- Inoue, K, C. (2008). *Análise do dimensionamento de pessoal de enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva para Adultos.* (Tese de Mestrado). Maringá PR/ Brasil: Departamento de Enfermagem/UEM.
- Jacques, M. G., Codo, W (2007). *Saúde mental & Trabalho: Leituras.* Petrópolis, Rio de Janeiro/Brasil: Vozes. 3 ed.
- Karasek, R ,A; Theorell, T (1990). *Healthy work-stress, productivity, and the reconstrucion of working life.* Basic Books.

Lima, M. J. (2005). *O que é enfermagem*. Sao Paulo/Brasil: Brasiliense. 3 ed.

Lipp, M. (2003). *Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress: Teoria e aplicações clínicas*. São Paulo/Brasil: Casa do Psicólogo.

Maslach, C; Jackson, S, E (1982). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. V 2, 99-113. Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/full>

\_\_\_\_\_ (1986). Maslach Burnout Inventory. CA: *Consulting Psychologist Press*. Palo Alto. 2 ed. Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/full>

Maslach, C., & Goldberg, J. 1998. Prevention of burnout: A new perspective. *Applied Preventative Psychology*, 7: 63–74. Recuperado de: <http://cdp.sagepub.com/content/12/5/189.short>

Maslach, C.; Schaufeli, W, B; LEITER, p. m. (2001). Trabajo Burnout. *Revisión anual de la psicología*. V. 52.Obtenido de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/full>

Mizobuchi, L. E. C., Cury, C. F. M. R. (2007). Estresse na enfermagem: mensuração das situações geradoras em um hospital geral. São Paulo/Brasil: *Rev Inst Ciênc Saúde*. V 25 N 4 p 349-356. Recuperado de: [http://www.unip.br/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2007/04\\_out\\_nov/V25\\_N4\\_2007\\_p349-356.pdf](http://www.unip.br/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2007/04_out_nov/V25_N4_2007_p349-356.pdf)

Pérez, Jáuregui. M. I., Benasayag León. (Diciembre2001). “Estrés Laboral: Estrategias de afrontamiento ante situaciones limites.” Buenos Aires : *Revista de enfermaria del hospital italiano*. Año 5. Número 14.

Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. São Paulo/Brasil: Editora Pearson Prentice Halls, 11 ed.

- Rocha, L. E. Glina, D. M. R. (2000). *Trastornos psíquicos relacionados com trabalho* In: Saúde do Trabalho. São Paulo SP/Brasil: Roca.
- Rodrigues, V. M. C., Ferreira, A. S. S. (2011). Fatores geradores de estresse em enfermeiros de Unidades de Terapia Intensiva. São Paulo/Brasil: *Revista Latino Americana. de Enfermagem*. V. 19. N 04. Recuperado de: <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/4410>
- Santos, O. A. F., Cardoso, C. L. (Abril/Junho 2010) Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. Maringá PR/Brasil: *Revista: Psicologia em estudo*. V15 (2) ISSN 1413-7372 Recuperado de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722010000200003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722010000200003)
- Spindola, T., Martins, R E. R. C. (Outubro 2007). Estresse e Enfermagem: A Percepção das Auxiliares de Enfermagem de uma Instituição Pública. Rio de Janeiro/Brasil: Escola Anna Nery Enferm V 11 (2). Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v11n2/v11n2a05.pdf>.
- Schulze, C. M. N. (1997). *Dimensões da dor no câncer: reflexões sobre o cuidado interdisciplinar e um novo paradigma de saúde*. São Paulo/Brasil: Robe.
- Taylor, C., Lillis, C., Lemone, P. (2007). *Fundamentos de enfermagem: Estresse e adaptação*. São Paulo/Brasil. 5. ed.
- Waldow, V. R. (1999). *Cuidado Humano: O resgate necessário*. Porto alegre/Brasil: Sagra Luzzatto. 2 ed.