

# Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas Hospital Regional Docente de Cajamarca

Doris Zelada Chavarry <sup>1\*</sup>, Ricardo Aliaga Gastelumendi <sup>2</sup>

## Resumen

**Objetivo:** Establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2018. **Metodología:** Estudio cuantitativo, observacional, analítico transversal y prospectivo; su población muestral estuvo conformada por 68 enfermeras que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos fue a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario Font - Roja de Aranz y Mira.

**Resultados:** La prueba del Chi-cuadrado entre las variables síndrome de burnout y la satisfacción laboral fue de 0.12 demostrando la existencia de relación entre las variables; además se señala que se comprobó la existencia de la relación de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con satisfacción laboral donde  $p=0.005$  y  $p=0.031$  respectivamente, y la no relación entre realización personal y satisfacción laboral.

**Conclusiones:** En el Hospital Regional Docente de Cajamarca, se demuestra la existencia de la relación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas.

## Palabras Clave

Síndrome de burnout — satisfacción laboral — áreas críticas

<sup>1</sup> Médico especialista en Medicina Ocupacional y Medio Ambiente, Docente de Universidad Nacional de Cajamarca, Perú

<sup>2</sup> Médico especialista, Doctor en Administración, Docente de Facultad de Post Grado de la Universidad San Martín de Porres, Perú

\*Correspondencia: dezch@hotmail.com

## Abstract

**Objective:** Establish the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in nurses in critical areas of the Hospital Regional Docente de Cajamarca, year 2018. **Methodology:** Quantitative, observational, analytical, cross-sectional and prospective study; Its sample population consisted of 68 nurses who met the inclusion criteria. Data collection was through the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and the Font - Roja de Aranz y Mira questionnaire.

**Results:** The Chi-square test between the variables burnout syndrome and job satisfaction was 0.12, demonstrating the existence of a relationship between the variables; In addition, it is pointed out that the existence of the relationship between the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization with job satisfaction where  $p=0.005$  and  $p=0.031$  respectively, and the non-relationship between personal fulfillment and job satisfaction was verified.

**Conclusions:** In the Hospital Regional Docente de Cajamarca, the existence of the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in nurses from critical areas is demonstrated.

## Keywords

Burnout syndrome — job satisfaction — critical areas

## Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por medio del Programa de Salud Ocupacional celebrada Espoo (Finlandia) en 2004, publicó "La organización del trabajo y el estrés", considerando al personal de salud, como la población con mayor propensión a muy elevados niveles de estrés, especialmente por síndrome de burnout como un riesgo para el profesional, con la probabilidad de afectar su salud mental y calidad de vida. Por relevancia global, este es un problema de salud que se estudia en todo el mundo [1][2] El síndrome de burnout está en aumento, como lo presenta

Alemania manifestando la prevalencia de esta problemática en un estudio realizado por el TNS Emnid Instituto de investigación sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania, en 2010 anunciaba que 12,5% de los trabajadores afirman sentirse agobiados en su puesto de labores, se estimó que del 20 al 25 % de ellos tienen riesgo de padecer síndrome de burnout, según información de 700 empresas. [3] En Holanda, entre 1981 y 1999 el porcentaje de trabajadores que percibió compensación por discapacidad por estrés fue 21 % a 50%; en Estados Unidos, estudios publicados en el Annals of Internal Medicine

menciona que el 75 % de los médicos de EEUU sufren Burnout; desde su primer año de práctica médica, con síntomas como cinismo, depresión y bajos nivel de satisfacción personal [4]. En México según OMS están las personas más estresadas del mundo (75 %), por encima de China (73 %) y Estados Unidos (59 %); es así que el estrés, la depresión y la ansiedad conciben los accidentes laborales, las cuales manifiestan pérdidas hasta de un 4 % en el Producto Bruto Interno global, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)[5].

Las diversas publicaciones internacionales sobre la prevalencia del síndrome de burnout en personal de salud son variadas; así tenemos que en España en el año 2015 fue 3.4 % en general, en atención primaria fue 4.5 %; en Rumania año 2010 fue 12.8 % en el área de Emergencia; en nuestro país según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (EN SUSALUD) del año 2014, mostró una prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras de 2.8 %, con mayor porcentaje en médicos que en enfermeras. Al referirnos al profesional de enfermería en el año 2014, en China la prevalencia fue de 16 %, en Brasil 10.1 %, y en Perú de 2.8 % [6].

Comparando con otras profesiones, hay evidencia que el síndrome de burnout es más frecuentemente en trabajadores del sector salud, siendo enfermería uno de los grupos ocupacionales más afectado, y exacerbado si laboran en áreas críticas; de acuerdo con diversos estudios nacionales e internacionales [7][8]. Las condiciones de trabajo, la saturación de tareas, la complejidad de roles, la falta de apoyo social, las malas relaciones interpersonales; sumado a factores estresantes específicos relacionados con su actividad profesional, como el enfrentamiento con diversas enfermedades, dolor y muerte de pacientes, además de confrontación con familiares, convierten al personal de salud en una población más susceptible al Síndrome de Burnout[2] [9].

Diversos estudios han determinado la asociación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de enfermería; mostrando diferentes niveles de este síndrome, el cual repercute significativamente en la satisfacción en el ámbito laboral[10][11]. En el Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC) se ha evidenciado altos índices de absentismo laboral, rotación de personal, malas relaciones interpersonales, quejas del personal, sobrecarga y estrés laboral, que son condiciones asociadas con síndrome de burnout e insatisfacción laboral. Si bien se ha estudiado la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en diversas instituciones sanitarias, no existen publicaciones científicas que mencionen la relación entre estas dos variables en el presente hospital. De esta manera, existe una oportunidad de realizar un estudio con la finalidad de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras de áreas críticas del HRDC. La problemática se expresa con el siguiente cuestionamiento ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, Año 2018?

## Material y métodos

Se realizó un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo. El tamaño muestral fue constituida por la población de estudio, donde se contó con la participación de enfermeras que laboraron en áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC) en el año 2018, la selección de muestra se definió en los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos e intermedios de adultos y unidad de cuidados intensivos neonatal; en dichas áreas se consideró la participación de los 68 profesionales de enfermería entre nombradas y CAS, las cuales se constituyeron como muestra[12]. Los criterios de inclusión consideraron a profesional de enfermería de áreas críticas con mínimo 01 año de vínculo laboral y que hayan firmado el consentimiento informado. La técnica de recolección de datos utilizada fue de gabinete, por medio del uso de fichas bibliográficas, fichas resumen y notas de campo, permitiendo la búsqueda de información bibliográfica, elaboración del proyecto y análisis de los datos. Los Instrumento para recolección de datos estuvieron conformadas por el “cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)” constituido por 22 preguntas, para medir Síndrome de Burnout y el cuestionario de Font Roja determinado de 24 preguntas para Satisfacción laboral, ambos cuestionarios con respuesta de opción en la Escala de Likert. Para evaluar la validez del contenido de ambos instrumentos, se realizó la revisión por medio de juicio de expertos y se aplicó la prueba V de Aiken. Para el caso del instrumento de medición del síndrome de burnout, se alcanzó un valor de 0.97 y para el instrumento de medición satisfacción laboral un valor de 0.98; considerando que la prueba con 8 expertos se requiere un valor mínimo de 0.88 [13] por lo que se obtuvo la validez de contenido.

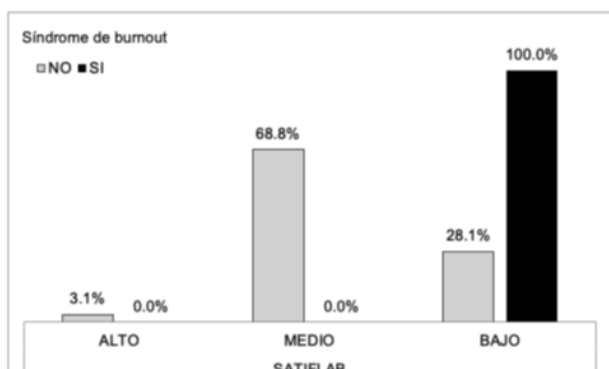
## Resultados

**Tabla 1.** Análisis Estadístico

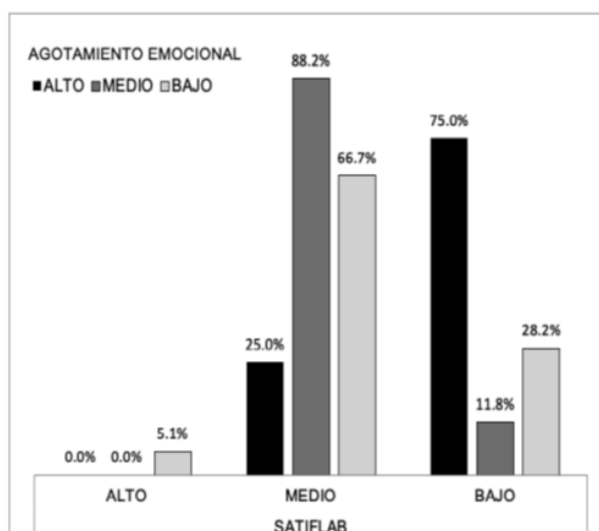
Resultados			
Pruebas	Valor	df	p
Chi cuadrado de Pearson	8,886	2	0,12
Razón de Verosimilitud	9,564	2	0,008
Nro casos válidos	68		

De la Tabla 1 se determina que la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del HRDC, en el año 2018; estas son significativas contrastadas con la prueba de Chi-cuadrado, en donde  $p=0.012$ , entonces sí  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas Críticas del HRDC 2018.

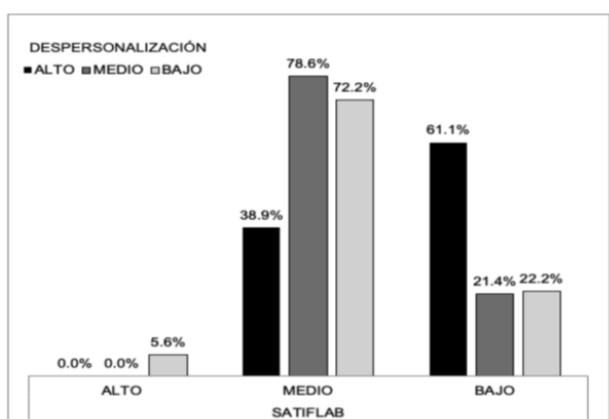
El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se evidencia que el 100 % de las enfermeras que presenta síndrome de burnout manifiestan baja satisfacción laboral. Cuando se analiza al grupo de no síndrome de burnout, la satisfacción laboral es variable. Es así que solo el 3.1 % de no síndrome de burnout manifiesta alta satisfacción laboral,



**Figura 1.** Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018



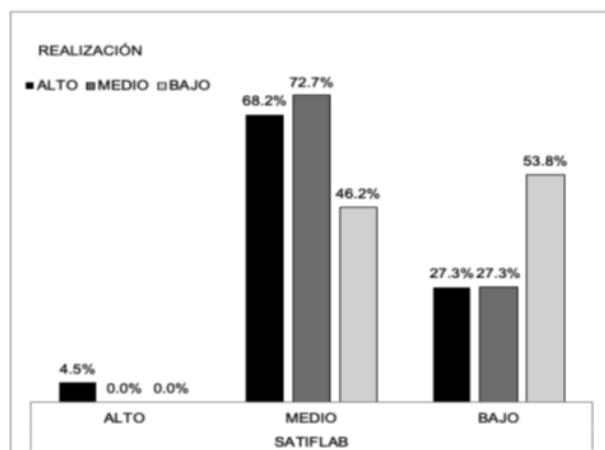
**Figura 2.** Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018



**Figura 3.** Relación entre depersonalización y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018

ver Figura 1

La Figura 2 muestra el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, encontrándose que el alto agotamiento



**Figura 4.** Relación entre realización personal y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018

emocional (75 %) está presente cuando la satisfacción laboral es baja; en satisfacción laboral media existe a predominio agotamiento emocional medio (88.2 %); solo el 5.1 % manifiesta una satisfacción laboral alta, la cual está presente en satisfacción laboral alta.

En el análisis de la Figura 3 entre depersonalización y satisfacción laboral, tenemos que el 61.1 % presenta alta depersonalización cuando la satisfacción laboral es baja, el nivel medio de depersonalización (78.6 %) está presente en un nivel medio de satisfacción laboral; cuando el nivel de depersonalización es bajo (5.6 %) solo se presenta al alcanzar un nivel alto de satisfacción laboral.

La relación entre realización personal y satisfacción laboral, muestra que el 53.8 % muestra realización personal baja en un ambiente de satisfacción laboral baja; en realización personal media (72.7 %) la satisfacción laboral es media; solo el 4.5 % de alta realización personal está presente en satisfacción laboral alta, ver Figura 4

## Discusión

A partir de los resultados encontrados, se acepta la hipótesis alterna que establece que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas del HRDC. Esto coincide con el estudio de Ackman, et al. En Turquía (2016), el cual buscó determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y los niveles de burnout. Así, obtuvo que un nivel alto de satisfacción laboral está asociado significativamente a un bajo nivel de burnout[10]; así mismo Cheng (2015) expresa que el estrés laboral se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral [14], esto coincide con lo encontrado en el presente estudio toda vez que, del grupo de enfermeras que presenta síndrome de burnout, todas (100 %) manifiestan baja satisfacción laboral. Para Jasperse, en Nueva Zelanda (2013), en el estudio niveles de estrés ocupacional, burnout y satisfacción en el trabajo, entre sus participantes obtuvieron puntajes altos en los tres dominios de burnout, los cuales señalan una menor satisfacción en el trabajo. Dicho estudio fortalece el concepto que niveles altos de burnout van de la mano con una baja satisfacción laboral[15]. Myhren, Noruega (2013),

determinó que la baja satisfacción laboral y un alto estrés laboral eran predictores de síndrome de burnout, la causalidad es dificultosa de determinar; sin embargo, se concluye que las enfermeras que presentan puntuaciones altas a burnout se correlacionan con personalidad vulnerable, con baja satisfacción en el trabajo[16]. En contraste, el resultado de la presente investigación difiere de lo hallado por Hayes (2015), quien evaluó a personal de enfermería en unidades de hemodiálisis, encontró que, a pesar de mostrar niveles altos de burnout, tenían niveles aceptables de satisfacción en el trabajo[17]. Esto podría deberse a que en el personal de enfermería de estas áreas prevalecería la satisfacción por brindar calidad de vida a sus pacientes. Otro estudio que se presenta de esta manera es de Castillo y Lipa (2016) en el estudio satisfacción laboral y síndrome de burnout, no encontró correlación entre sus variables, con bajos niveles de burnout y alta satisfacción laboral[18]. Con relación a determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral analizaremos cada una de ellas. Respecto a la dimensión agotamiento emocional, el presente estudio destaca que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Esto guarda relación con el estudio de Khamisa, Sudáfrica (2015), en donde señala que los problemas del personal se asocian al agotamiento y la satisfacción laboral. Así mismo, adiciona que el estrés referente al trabajo afecta la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención[19]. Jasperse, Nueva Zelanda (2013), manifiesta que los profesionales mostraron altos niveles de estrés, relacionado en burnout con el agotamiento emocional y con una menor satisfacción en el trabajo[15]. Ozden, Turquía (2013), refiere que el incremento en el agotamiento emocional reduce la satisfacción laboral[20]; Cantera en su informe de "Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo" de España, refiere que la insatisfacción laboral se acompaña de manifestaciones clínicas que se relacionan con la ansiedad y estrés, las cuales tienen relación directa con manifestaciones de agotamiento emocional. El estudio de Saborio e Hidalgo, encuentra esta relación al hallar que el alto agotamiento emocional está presente cuando la satisfacción laboral es baja, observándose que, del total de casos con alto agotamiento emocional, el 75 % muestra una satisfacción laboral baja [21] [22]. Por otro lado, en relación de la dimensión de despersonalización, se comprobó la relación existente entre ésta y la satisfacción laboral. Este resultado coincide con lo mencionado por Saborio e Hidalgo, que encontraron despersonalización del trabajador manifestada por cinismo e ironía[21]; la cual es convergente con las características de la insatisfacción laboral evidenciada al ser negligente y no esforzarse en el trabajo tal como lo señala Cantera[22]. Por su parte, en referencia a la dimensión realización personal, en el presente estudio se obtiene que esta dimensión no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Así tenemos que, independientemente de su nivel de satisfacción, se va a encontrar diferentes valores de realización personal, lo que implica que el profesional puede o no sentirse realizado (en forma negativa el conformismo, sentir que ya alcanzó el máximo nivel y que no

necesita más seguir formándose o perfeccionándose). Pese a la amplia revisión bibliográfica, no se ha encontrado investigación que haya evaluado la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral. Finalmente, otro carácter de análisis de la presente investigación fue hallar la prevalencia del síndrome de burnout, la cual fue de 5.88 %, encontrando similitud con el estudio de Barbecho, Ecuador (2013), en su publicación sobre prevalencia del síndrome de burnout en Emergencias donde el 6 % de profesionales presentó este síndrome [23]. A nivel Nacional, Castillo B. (2016) obtuvo como resultado la presencia del SBO en el 5.8 % muy concordante con los encontrados en esta investigación [18]; sin embargo, Mírez y Ortiz (2015), mostraron una prevalencia de síndrome de burnout aumentada en casi tres veces el valor con 16 %, en enfermeras de áreas críticas del mismo hospital donde se llevó la presente investigación[24]. La diferencia probablemente se deba a que los grupos en estudio no son los mismos, y el tiempo ha variado en cuatro años. Para Chou LP., Taiwan (2014), la prevalencia de burnout es alta en enfermeras con 66 %; sin embargo, propone estrategias relacionadas con disminuir el estrés laboral manejando la variable agotamiento[25], no se tiene el estudio relacionado con satisfacción laboral.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de interés, en relación al presente artículo

### Referencias

- [1] Organización Mundial para la Salud. La organización del trabajo y el estrés. OMS, Clasificación.NLM:WA 440; 2004.
- [2] Flores N, Jenaro C, Cruz M, Vega V, Pérez M. Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. Pensando Psicología. 2013 12;9(16):7-21. Available from: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/613>.
- [3] Díaz F, Gómez I. La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el caribe. 2016;33(1):113-31. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>.
- [4] Informática Médica, de la Facultad de Medicina UABC Mexicali. No estás cansado, estás quemado: Síndrome de Burnout; 2013. Available from: <https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/sxburnout/home>.
- [5] Expok, Comunicación de sustentabilidad y RSE. ¿Quiénes sufren mayor estrés laboral en el mundo?. Expok; 2017. Available from: <https://www.expoknews.com/>.
- [6] Maticorena Quevedo J, Beas R, Anduaga Beramendi A, Mayta Tristán P. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, En: salud 2014. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2016;33(2):241-7. Available



from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2170>.

- [7] Parrilla Dominguez E. Síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde [Tesis para optar Título Profesional de Psicología]; 2013. Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>.
- [8] Ayala Cárdenas E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú [Tesis para optar Título Profesional de Enfermería Intensivista]; 2013. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/12861>.
- [9] D'Ambrosio F. Risk factors for burnout and job satisfaction in a sample of health professionals in Italy. *Ig Sanita Pubbl.* 2016;72(2):129-36. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27336957/>.
- [10] Akman O, Ozturk C, Bektas M, Ayar D, Armstrong MA. Job satisfaction and burnout among paediatric nurses;24(7):923-33. eprint: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jonm.12399>. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.12399>.
- [11] Figueiredo-Ferraz H, Grau-Alberola E, Gil-Monte PR, García-Jueas JA. [Burnout and job satisfaction among nursing professionals];24(2):271-6.
- [12] Dirección de Epidemiología y Salud Ambiental. Análisis de Situación de Salud - ASIS. Hospital Regional Docente de Cajamarca; 2017.
- [13] García Guadalupe JJ. Revisión de la instrumentación de las tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación durante el periodo 2012-2014. In: editor, editor. 1er Congreso Nacional de Educación. UNE Enrique Guzmán y Valle;. .
- [14] Cheng CY, Liou SR, Tsai HM, Chang CH. Job stress and job satisfaction among new graduate nurses during the first year of employment in Taiwan;21(4):410-8.
- [15] Jasperse M, Herst P, Dungey G. Evaluating stress, burnout and job satisfaction in New Zealand radiation oncology departments;23(1):82-8.
- [16] Myhren H, Ekeberg O, Stokland O. Job Satisfaction and Burnout among Intensive Care Unit Nurses and Physicians;2013:786176.
- [17] Hayes B, Douglas C, Bonner A. Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses;23(5):588-98.
- [18] Castillo Baca MF. Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Enfermería De Áreas Críticas, De La Clínica Internacional Sede San Borja. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Satisfacci%C3%B3n-Laboral-Y-S%C3%ADndrome-De-Burnout-En-Los-Baca-Mary/88263dc22683dbbdd024bcde4e9851eb0f57e3bf>.
- [19] Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses;12(1):652-66.
- [20] Ozden D, Karagozoglu S, Yildirim G. Intensive care nurses' perception of futility: job satisfaction and burnout dimensions;20(4):436-47.
- [21] Saborío Morales L, Hidalgo Murillo L. Síndrome de Burnout;23(1). Available from: [www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf](http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf).
- [22] Cantera López FJ. NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos:7. Available from: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjy\\_Zfa-cn4AhX8CbkGHd7wB4MQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.insst.es%2Fdocuments%2F94886%2F327166%2Fntp\\_212.pdf%2Ff03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510&usq=AOvVaw2Rlg4bRV8s98ZsbHHkz7Wp](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjy_Zfa-cn4AhX8CbkGHd7wB4MQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.insst.es%2Fdocuments%2F94886%2F327166%2Fntp_212.pdf%2Ff03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510&usq=AOvVaw2Rlg4bRV8s98ZsbHHkz7Wp).
- [23] Barbecho Carrión M, Mendieta Ochoa M. Prevalencia del síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, Quito, 2013.:240.
- [24] Mírez Mejía LDR, Ortiz Muñoz MY. Factores Sociodemográficos y Laborales, Relacionados con Síndrome de Burnout en Enfermeras de Unidades Críticas, Hospital Regional de Cajamarca, 2015. Accepted: 2018-04-02T22:01:38Z. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1960>.
- [25] Chou LP, Li CY, Hu SC. Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan;4(2):e004185.