

## SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL POLIVALENTE, AÑO 2017

Fontana Alarcón, Jimena<sup>1</sup>  
Roux, Graciela María<sup>2</sup>  
Servin, Roxana Estela<sup>3</sup>  
Auchter Oliva, Mónica Cristina<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Becaria de la Facultad de Medicina, UNNE, Corrientes, Argentina, mail: fontanajimena@gmail.com

<sup>2</sup> JTP del Departamento Práctica Obligatoria Final, Facultad de Medicina, UNNE, Corrientes, Argentina, mail: graroux@hotmail.com

<sup>3</sup> JTP del Departamento Práctica Obligatoria Final, Facultad de Medicina, UNNE, Corrientes, Argentina, mail: roxivida@hotmail.com

<sup>4</sup> Profesora Titular. Metodología de la Investigación. Facultad de Medicina. UNNE. Corrientes. Argentina, monicaauchter@gmail.com

### **Resumen:**

**Introducción:** Burnout es una pérdida gradual de preocupación y de sentimiento emocional hacia personas con las que trabajan. Afecta a profesiones con altas dosis de entrega.

**Objetivos:** determinar la presencia de Burnout en personal de enfermería de un hospital polivalente de Corrientes e identificar las dimensiones afectadas.

**Métodos:** Estudio descriptivo en personal de enfermería, recolectando información mediante cuestionario breve de Burnout que indagó cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, complementado con datos sociodemográficos y laborales.

**Resultados:** Se encuestaron 138 trabajadores de enfermería, 63,8% del total. Edad promedio 40 años; 73,1% mujeres; 14,4% tenía universitario completo; 61,5% tenía otro trabajo. En cansancio emocional, 42,67% se encontraba hartado laboralmente; 37% sentía exigencias excesivas; 23,18% carecía de interés laboral; 50% consideraba la tarea muy repetitiva. En despersonalización, 23,9% pensaba que su trabajo tenía escasos retos personales; 60% no reconocía el alcance de sus actividades; para 57% los pacientes no consideraban el esfuerzo puesto en ellos; 39,12% se consideraba quemado en su trabajo; 42% trataba de despersonalizar las relaciones con los pacientes. En realización personal, 35% sentía mal humor; para 55% repercutía en su salud; el 52,23% consideraba al empleo distante de lo deseado; para 25% afectaba sus relaciones familiares; el 64% no tenía interés laboral; en 40% los problemas laborales disminuían su rendimiento.

**Conclusión:** Cansancio emocional y trabajo muy repetitivo existe en casi la mitad del personal. Uno de tres considera excesivas las exigencias, se sienten despersonalizados y afectados laboralmente, en conjunto esto repercute en su salud personal y en el interés por trabajar.

**Palabras clave:** cansancio emocional; falta de realización; baja autoestima.

**BURNOUT SYNDROME IN THE NURSING STAFF OF A HOSPITAL  
POLIVALENTE, YEAR 2017**

***Summary:***

**Introduction:** Burnout is a gradual loss of worry and emotional feeling towards people with whom you work. It affects professions with high doses of delivery.

**Objectives:** to determine the presence of Burnout in nurses of a polyvalent hospital in Corrientes and to identify the affected dimensions.

**Methods:** Descriptive study in nursing personnel, collecting information through a brief Burnout questionnaire that investigated emotional fatigue, depersonalization and lack of personal fulfillment, supplemented with sociodemographic and work data.

**Results:** 138 nursing workers were surveyed, 63.8% of the total. Average age 40 years; 73.1% women; 14.4% had a full university degree; 61.5% had another job. In emotional exhaustion, 42.67% were tired of working; 37% felt excessive demands; 23.18% lacked work interest; 50% considered the task very repetitive. In depersonalization, 23.9% thought that their work had few personal challenges; 60% did not recognize the scope of their activities; for 57% the patients did not consider the effort put into them; 39.12% considered themselves burned in their work; 42% tried to depersonalize relationships with patients. In personal fulfillment, 35% felt bad mood; for 55% it affected their health; 52.23% considered employment distant from what was desired; for 25% it affected their family relationships; 64% had no employment interest; in 40% labor problems decreased their performance.

**Conclusion:** Emotional tiredness and very repetitive work exists in almost half of the staff. One of three considers the demands excessive, they feel depersonalized and affected by work, as a whole this affects their personal health and their interest in working.

**Key words:** emotional tiredness; lack of realization; low self-esteem.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la salud laboral surge el desarrollo de un nuevo proceso: el síndrome de Burnout (SBO) definido por Maslach y Jackson<sup>1</sup> como “una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento y deshumanización”. Estas autoras idearon un instrumento de medida, denominado Maslach Burnout Inventory, e identificaron los tres aspectos o dimensiones del mismo: el primero es el cansancio emocional desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física o psicológicamente. El segundo aspecto es la tendencia a la despersonalización, por la que aparece un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, a los cuales se puede considerar como meros números; y el sentimiento de falta de realización personal presentándose como depresión, moral baja, incapacidad para soportar tensiones, pérdida de motivación hacia el trabajo y baja autoestima.

Diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a aquellas profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir aquellas que necesitan altas dosis de entrega e implicación.<sup>2 3 4</sup> Así, son muchos los profesionales sanitarios potencialmente afectados por el síndrome, y muy especialmente la enfermería.<sup>5 6</sup>

En nuestro país el Síndrome de Burnout, presenta en los últimos años, según diversas estadísticas, un claro incremento.<sup>7</sup> El síndrome del quemado afecta a uno de cada tres profesionales que trabaja con personas. Al considerar los factores institucionales diferentes autores<sup>2 4 6 8</sup> destacan positivamente el soporte social como el principal medio para contrarrestar los efectos del Burnout. Por el contrario, se han identificado numerosos factores estresantes crónicos del entorno laboral implicados en su producción, como los pacientes difíciles, bien por padecer patologías graves o por su propio inconformismo; el poco tiempo por paciente y la mala calidad de las relaciones de equipo.

Dado que no se dispone de suficientes estudios sobre Burnout en el personal asistencial de enfermería en la ciudad de Corrientes, y que el personal que trabaja en los grandes hospitales está, «a priori» más expuesto a padecer este proceso,<sup>6 8</sup> el objetivo de este trabajo ha sido estudiar la presencia del síndrome en los profesionales del área de enfermería de un hospital polivalente.

Objetivo: Determinar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital polivalente de la Ciudad de Corrientes e identificar la dimensión más afectada.

## II. MÉTODOS

Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal realizado en el Hospital “Dr. J. R. Vidal” de la ciudad de Corrientes, durante el año 2017. La población en estudio fueron enfermeros de las distintas áreas de la institución, clínica médica, cirugía general, terapia intensiva, emergencia y oncología, quienes participaron en forma voluntaria y anónima.

Fueron incluidos personal de enfermería de planta, contratado o arancelado, con antigüedad laboral de más de dos años en la institución. Se excluyó personal ad honorem y aquellos que se negaron a participar del estudio. Se eliminaron cuestionarios incompletos.

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario breve del Burnout con 21 ítems en forma de afirmaciones referidas a sentimientos y actitudes del personal de salud en su trabajo y hacia los consumidores de sus servicios, indagando en las tres dimensiones del síndrome, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se adjuntó una encuesta sociodemográfica con las variables edad, sexo, categoría profesional, servicio, estado civil, número de hijos, antigüedad en la profesión y en puesto de trabajo, situación y turno laboral, número de enfermos a cargo, horas de trabajo diario.

Los datos fueron volcados en una planilla, utilizando Windows XP, carpeta Microsoft Office program a Excel, para su posterior análisis con el programa SPSS.

### III. RESULTADOS

Se trabajó con una muestra de 138 personas, que representaron el 63,8% del total de la dotación de personal de la institución, analizando las variables sociodemográficas, laborales y las tres dimensiones del síndrome.

Según situación laboral el 55,7% era planta permanente, los restantes se distribuían entre contratados y con otras formas de relación laboral. El promedio de edad fue de 40 años; el sexo predominante el femenino con 73,1%. En estado civil el 34,7% era soltero, el 44,2% casado, el 4,3% divorciado y los restantes refirieron unión libre. El 60,8% estaba a cargo del hogar. En cuanto a la instrucción, tenía secundario incompleto el 18,8%, terciario incompleto el 66% y universitario completo el 14,4%. El promedio de antigüedad laboral se ubicó en 16,5 años. Trabajan en turno mañana el 37%; en turno tarde el 29% y en turno noche el 34%. En promedio cumplían 40 hs semanales y el 61,5% refirió trabajar en otro lugar.

Con respecto a cansancio emocional, el 42,67% se encontraba harto de su trabajo; el 37% sentía que los usuarios tenían exigencias excesivas y comportamientos irritantes, el 23,18% carecía de interés por su trabajo y el 50% consideraba que la tarea realizada era muy repetitiva. Sin embargo, el 41,3% se sentía identificado con su trabajo, el 90% consideraba que entre compañeros se daban apoyo y para el 80% había buen clima laboral.

En despersonalización, para el 23,9% su trabajo le presentaba escasos retos personales; el 60% no reconocía el resultado y alcance de sus actividades; para el 57% los pacientes no tenían en cuenta el esfuerzo puesto para con ellos; el 39,12% se consideraba quemado en su trabajo y el 42% trataba de despersonalizar las relaciones con los destinatarios de su labor.

Sobre realización personal, el 50,7% expresó que su supervisor no lo apoyaba en trabajo; un 35% se sentía de mal humor; para el 55% repercutía en su salud personal; el 52,23% consideraba que su empleo distaba de ser el que hubiera querido; el 25% refería que afectaba sus relaciones personales y familiares; el 64% no prestaba interés por su trabajo; el 40% manifestaba que los problemas laborales hacían que su rendimiento fuera menor y en el 32% los problemas personales afectaban su tarea institucional.

### IV. CONCLUSIONES

Los datos muestran que el cansancio emocional y el hecho de considerar que el trabajo realizado es muy repetitivo están presentes en casi la mitad de los entrevistados. Uno de cada tres trabajadores consideran

que los pacientes tienen exigencias excesivas para con ellos, se sienten despersonalizados y afectados laboralmente. También se constata que una de cada dos personas encuestadas no ve en su supervisor enfermero un apoyo a las tareas ejecutadas, que en conjunto esto repercute en la salud personal y que frecuentemente carece de interés por el trabajo.

Este estudio evidencia la necesidad de cuidar al cuidador para afrontar el estrés y encaminar los requerimientos personales y laborales con menos desgaste emocional. Las instituciones precisan establecer condiciones de trabajo que preserven la salud física y mental de sus trabajadores, contribuyendo a otorgar sentido y significado a los esfuerzos sin perder la realización personal. Esto es especialmente importante en el grupo estudiado en el que más de la mitad tiene otra actividad laboral.

#### BIBLIOGRAFÍA

1. Zaldúa G., Lodieu M. (2000). El Burnout: La salud de los trabajadores de salud. Estudio del síndrome de Burnout en hospitales públicos de la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sarda*, 19 (4), 167-172.
2. Albaladejo R., Villanueva R., Ortega P., Astacio P., Calle M., Domínguez E (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78 (4), 505-516.
3. Núñez Beloy J., Castro Núñez S., Álvarez López L. (2010) Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital. *Revista de la sociedad Española de Salud Laboral* 2 (10); 23-27.
4. Cherniss C. Estresores laborales y bienestar psicológico. Impacto en la enfermería hospitalaria. *Revista Española de Salud Pública*, 38 (2), 105-112.
5. Álvarez Escobar M., Lima Gutiérrez H., Torres Álvarez A. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos Córdoba- Argentina. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 56 (218), 22-38.
6. Encina C., Reyes M., Gómez A., Dos Santos Antola L. (2017). El Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del Hospital de la localidad de San Luis del Palmar, Corrientes, Argentina. *Revista de Posgrado de la VIa Catedra de Medicina*, 147 (1), 5-11.
7. Moreno B., González J., Garrosa E. (2001). Desgaste profesional en Hospitales: Influencia de las variables sociodemográficas. *Rol de enfermería*, 2482, 19-26.
8. Reyes M., Soloaga G., Pérez Quintana P. (2007). El Síndrome de Burnout en el personal médico y de enfermería del Hospital Juan Ramón Gómez de la localidad de Santa Lucía. Corrientes. *Revista de Posgrado de la VIa Catedra de Medicina*, 167 (1), 1-7.