



Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia  
Revista Venezolana de Investigación Estudiantil

# REDIELUZ

Sembrando la investigación estudiantil

Vol. 12 Nº 2  
Julio-Diciembre 2022



ISSN: 2244-7334  
Depósito Legal: pp201102ZU3769



VAC

Universidad del Zulia  
Vicerrectorado Académico

## SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI

(Burnout syndrome in enfermeras and its relationship to the Satisfaction of users of external consultation of the hospital of the IESS-Latacunga-Febrero-2020).

**Miguelina Grimaneza Fonseca Diaz<sup>1</sup>, Rolando Manuel Benites<sup>2</sup>, Gloria Asunción Lagos**

**Vargas<sup>3</sup>. Liliana Rojas<sup>4</sup>**

Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador<sup>1</sup>. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador<sup>2</sup>.

Hospital el IESS, Latacunga, Ecuador<sup>3</sup>. Universidad del Zulia, Facultad de medicina<sup>4</sup>.

**Dirección de correspondencia:** Correo electrónico: grima\_fonseca@hotmail.com

Orcid

<https://orcid.org/0000-0002-1418-5822> 1

### RESUMEN

En base a los resultados del estudio, el enfoque de la investigación y lo que se llevó a cabo en este trabajo, el objetivo fue, determinar la existencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. El estudio fue descriptivo, explicativo, contrastivo, de diseño trasversal, un estilo de pensamiento inductivo, deductivo, y de enfoque cuali-cuantitativo. La recolección de información, se realizó por medio de encuestas sociodemográficas a una población total de 100 enfermeras, que laboran en este hospital y el uso del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). También, se utilizó la observación directa y el cuestionario, para el análisis estadístico, se utilizó el programa SPSS, versión 20, aplicando las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney y Kruskal-Wallis para estimar asociaciones entre variables. El estudio socio demográfico de las enfermeras, mostró que el 62,5% de la muestra encuestada, fue del sexo femenino y con respecto a la antigüedad en el trabajo el 50% correspondió al grupo de 11 años equivalente al 15%. La relación con el paciente fue: 25% nada amable, 37,5%, 25% poco amable y solo 12,5% resultó amable. Se concluye, que el SB fue más frecuente en mujeres y solteros, los síntomas fueron notorios y frecuentes en las enfermeras. Los usuarios manifestaron un alto nivel de insatisfacción, sobre los servicios que reciben por parte de este personal.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, enfermeras, satisfacción del usuario, hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### ABSTRACT

Based on the results of the study, the research approach and what was carried out in this work, the objective was to determine the existence of Burnout Syndrome in nursing professionals of the hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga, province of Cotopaxi, Ecuador. The study was descriptive, explanatory, contrastive, with a transversal design, an inductive and deductive style of thinking, and a qualitative-quantitative approach. Information was collected by means of sociodemographic surveys of a total population of 100 nurses working in this hospital and the use of the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument; direct observation and a questionnaire were also used. For the statistical analysis, the SPSS version 20 program was used, applying the nonparametric Mann Whitney U and Kruskal-Wallis tests to estimate associations between variables. The socio-demographic study of the nurses showed that 62.5% of the sample surveyed was female and with respect to length of service, 50% corresponded to the group of 11 to 15% of years. The relationship with the patient was: 25% not at all friendly, 37.5%, 25% not very friendly and only 12.5% were friendly. It was concluded that BS was more frequent in women and singles, the symptoms were noticeable and frequent in nurses.

Users expressed a high level of dissatisfaction with the services they received from this staff.

**Keywords:** Burnout syndrome, nurses, user satisfaction, Institute hospital Ecuadorian Social Security

**Recibido: 26-04-2022. Aceptado: 28-06-2022**

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un factor de riesgo laboral, por su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida (Roma A, 2004). Los porcentajes de prevalencia varían desde el 20% hasta el 70%. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones: el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. El cansancio emocional, se ha definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física, psicológicamente o como una combinación. El segundo, 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. (Tacar., et al 2012).

El tercer componente del Burnout, es el sentimiento de falta de realización personal, por el que aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de depresión, moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima. (Roma A, 2004).

Para, Maslach y Jackson, (1997), definieron el Burnout, como «una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización». Por otro lado, sentaron las bases para la realización de estudios en diferentes colectividades y sociedades, ya que, idearon un instrumento de medida, denominado *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Para otros autores, el Burnout se refiere a un proceso en el que los profesionales están desengañados de su trabajo, en respuesta a experiencias de estrés y tensión en el mismo (Martinez et al, 2020). El objetivo de este estudio fue, determinar la existencia del Síndrome de Burnout, en profesio-

sionales de la enfermería del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

El estudio es relevante en vista que existen pocas investigaciones y ningún plan de contingencia para resolver el problema de salud mental, lo cual, constituye un problema emergente dado los altos niveles de exigencia física, psicológica y social, a la cual, se encuentran sometidas las enfermeras en el ejercicio de su profesión. Por tanto, se pretende elaborar un programa preventivo, para contrarrestar la sintomatología y sus efectos sobre el entorno laboral, donde se encuentran inmersos los compañeros de trabajo y los usuarios el mismo.

## METODOLOGÍA

El estudio fue transversal porque es en un tiempo determinado, la definición del Burnout más consolidada y asumida en este estudio, de Maslach y Jackson (1981). Se realizó una encuesta aplicada a los profesionales adscritos al área de enfermería y a los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. Las variables fueron: satisfacción del usuario dependiente y Síndrome de Burnout independiente, se recogieron mediante un cuestionario de elaboración propia.

En cuanto al síndrome de Burnout, se midió mediante el Maslach Burnout Inventory, en su versión validada en español. La investigación fue descriptiva, explicativa, contrastativa, de diseño trasversal, con un estilo de pensamiento inductivo, deductivo y de enfoque cuali-cuantitativo. La recolección de información, se hizo por medio de encuestas sociodemográficas y el uso del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), de igual forma, se utilizó, la observación directa y cuestionario. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 20, aplicando las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney y Kruskal Wallis para estimar asociaciones entre variables.

## RESULTADOS

El estudio sociodemográfico de las enfermeras reveló que, el 62,5% de la población total (80 enfermeras) es de sexo femenino, mientras que, con respecto a la antigüedad en el trabajo el 50% correspondió al grupo de 11 a 15% de años.

Tabla unificada 1. Satisfacción del usuario

Variable		Número	%
Recibe información del personal de enfermería.	Adecuada	25	20
	Inadecuada	10	8
Tiempo de espera para la atención	Ausente	65	52
	Normal	30	24
	Exagerado	60	48
Puntualidad de la consulta	Puntual	10	8
	Impuntual	5	4
	No capaz	0	0
Capacidad profesional	Poco capaz	25	20
	Muy Capaz	60	48
	No amable	45	36
Amabilidad en la atención	Poco amable	30	24
	Muy amable	25	20
	Nada de Interés	65	52
	Poco interés	25	20
Interés de las enfermeras por los pacientes	Bastante	10	8
	Interés		

Fuente: hospital IESS, Latacunga. Satisfacción de los usuarios  
Fecha (2020)

Con respecto a la satisfacción del usuario, se devela, ausencia de información del personal de enfermería con un 65%, mientras, solo el 25%, refieren que tal información es adecuada a su expectativa, en lo que respecta al tiempo de espera para la atención, es exagerada con un 48%, mientras que, se encontró un 24 % en lo normal que espera un usuario, de igual modo, la puntualidad en la

consulta, refiere solo un 8%, mientras que, la capacidad profesional develó, que los profesionales son muy capaces en el desempeño de su función, así mismo, la amabilidad de la atención, se ubicó como no amable en un 36 % y poco amable en un 24 %, mientras que, el interés de la enfermera por los pacientes, refiere escaso interés con un 52% de los reportados.

Tabla 2. Diagnóstico final de Síndrome de Burnout en enfermeras.

Estado del diagnóstico	Número	Porcentaje
Grave	35	43.75
Moderado	10	12.50
Leve	28.96	36.20

Fuente. Hospital del IESS Latacunga  
Fecha (2020)

El diagnóstico final de Síndrome de Burnout en enfermeras, devela, que en estas presentan un estado grave de afectación con un 43,75%, seguido por una tendencia a ubicarse en una afectación leve con un 36,20% ubicándose el moderado en un 12,50 % respectivamente.

## DISCUSIÓN

En relación con la satisfacción del usuario, el porcentaje de insatisfacción sobre los servicios que

recibe, por parte de este personal resultó muy alto, como lo presenta la tabla unificada número uno.

En la población en estudio, en el grupo de enfermeras prevalece el sexo femenino con el 87,5% mientras que, entre los usuarios (80 usuarios) predomina el masculino con el 59%. Lo cual, no concuerda con lo que investiga la Aranda Beltrán et al., (2005), en la revista médica de salud pública, donde indicó que de una población de 154 enfermeras las mujeres conforman el 38.1% de la población y los hombres el 61.9%. En efecto, las condiciones

de trabajo y el nivel de adecuación de la atención al usuario, es evidencia de la salud ocupacional del personal de enfermería, a la vez, que sirve para crear condiciones favorables en la atención al servicio del usuario. Sin embargo, esta condición de satisfacción tanto del personal de enfermería como el de los usuarios, esta mediado por el nivel de información que se ofrezca y el cual, genera entendimiento entre las partes. A esto se suma, la atención humanizada en términos de tiempo de espera, puntualidad, amabilidad del personal de enfermería en la atención y el interés demostrado por la situación, necesidades, expectativas del paciente.

En lo que se refiere al diagnóstico mismo de los niveles del Síndrome de Burnout en enfermeras la muestra indica que el 43.75% los síntomas con cada mes y el 12.5% cada semana, cuyos datos se acercan a lo que indica el estudio de Grisales Romero et al., (2016), donde demuestra el 36.20% bastante y extremo sus síntomas. En relación a la satisfacción del usuario la muestra indica que el 65% están no satisfechos, el 25% poco satisfechos con la atención que brinda el hospital del IESS, según la tabla 1 unificada, concuerda con los publicados en la revista salud y psicología por Salazar, (2005), docente de la universidad UTIE amazónica, quien indica que la satisfacción del usuario es el 10% y el 63.5% no están satisfechos. Así se obtienen los puntajes entre menos 10 y 10 y la interpretación es que a menor brecha (diferencia) mayor satisfacción.

En efecto, el síndrome de burnout, representa una despersonalización, caracterizada por el cansancio emocional y la falta de realización personal. Es decir, está considerado como un desgaste físico, emocional, que se traduce de manera negativa en el desempeño profesional. Por tanto, el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, al combinarse va generando un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, que incluyen compañeros de trabajo, pacientes e incluso la familia.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a 100 enfermeras profesionales, que son, el total de la población del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga, se determina la existencia del Síndrome de Burnout, con el 92.45% en grados graves, medianos y leves, constituyendo datos alarmantes que no son detectados, pero están afectando en la

relación laboral, familiar y en la atención al usuario y/o paciente.

Con respecto a la satisfacción del usuario, se devela, ausencia de información del personal de enfermería, el tiempo de espera para la atención es exagerada, la puntualidad es baja, mientras que la capacidad profesional se devela como adecuada, siendo el interés de la enfermera por los pacientes es escaso.

El diagnóstico del Síndrome de Burnout en enfermeras, devela que, estas presentan un estado grave de afectación, seguido por una tendencia a ubicarse en una afectación leve respectivamente.

## RECOMENDACIONES

Implementar un Programa preventivo y curativo del Síndrome de Burnout, como una alternativa de mejorar la calidad del servicio y los propósitos personales y profesionales de las enfermeras. Así mismo, tramitar la autorización ante las autoridades para el diseño y ejecución del programa.

Concientizar a las autoridades del hospital sobre el grado de afectación en la salud mental y emocional de las enfermeras, su repercusión familiar y social, así como en la satisfacción del usuario que son la razón de ser del hospital, ya que, su atención va dirigido a los afiliados y jubilados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda-Beltrán, C., Pando-Moreno, M., Torres-López, T., Salazar-Estrada, J., & Franco-Chávez, S. (2005, September). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. México. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 66, No. 3, pp. 225-231). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Grisales Romero, H., Muñoz, Y., Osorio, D., & Robles, E. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*, 15(41), 244-257.
- Martínez-Mejía, E., George, F. I. V., & Martínez-Guerrero, J. I. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23-33.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.

- O.M.S. (2000). The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
- Roma, A. (2004): "Síndrome de Burnout en docentes de la universidad de Cajamarca".
- Tacar, P. P. C., Rodríguez, Y. Z. R., & Candel, R. V. (2012). Síndrome de Burnout: enfermedad silenciosa. Enfermería integral: Revista científica del Colegio Oficial de Enfermería de Valencia, 100, 19-24.