

# **PRESENCIA DE ESTRÉS LABORAL, SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DEL NIÑO MORELENSE Y SU RELACIÓN CON DETERMINADOS FACTORES LABORALES**

*Sandra Viejo, MSP-AS*

Instituto Nacional de Salud Pública

*Margarita Gonzalez, M.A.*

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

---

## **Abstract**

The nursing staff is one of the groups that are exposed to a lot of stressors as rotating shifts, working hours plaintiffs, amount and type of assistance to be provided to patients, as well as length of service and type of contract in that count, which can result in two types of response from individuals, known as Engagement positive, or a negative response in this case is work-related stress, and if this occurs chronically triggers the call Burnout Syndrome. This paper shows the results of the nursing staff of a public hospital in Mexico in terms of stressors to which they are exposed.

---

**Keyword:** Nursing staff, occupational stress, Burnout syndrome, Engagement

---

## **Resumen**

El personal de enfermería es uno de los grupos que se encuentran expuestos a una gran cantidad de estresores como la rotación de turnos, jornadas laborales demandantes, cantidad y tipo de asistencia que debe prestar a los pacientes, como también la antigüedad laboral y tipo de contrato con el que cuentan; los cuales pueden derivar en dos tipos de respuesta por parte de los individuos, la positiva conocida como Engagement; o la respuesta negativa que en este caso es el estrés laboral, y si este se presenta de manera crónica desencadena el llamado Síndrome de Burnout. El presente trabajo muestra los resultados obtenidos en el personal de enfermería de un hospital público en México en cuanto a los estresores a los que se ven expuestos.

---

**Palabras clave:** Personal de enfermería, Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Engagement

### **Introducción**

Todas las personas se enfrentan diariamente a estresores, sin embargo no todos responden a los mismos de la misma forma, lo cual ha captado la atención de investigadores en los últimos años, estudiando cuál es la razón de este asunto, pero sobre todo el impacto que puede llegar a tener tanto en la salud pública como en las relaciones laborales en las organizaciones.

En las instituciones de salud donde los profesionales trabajan directamente con otros individuos, se ven expuestos a diferentes estresores, donde, dependiendo la forma particular de respuesta ante estos, la persona puede generar conductas de adaptación para superar dichas circunstancias y sobrellevar el trabajo o bien muestran conductas desadaptativas que reflejan un gran desgaste físico y emocional (Slipak, 1996, Noboa, 2007, Aragón, et.al. 2008)

La respuesta de cada individuo va acorde al ambiente que existe en la institución, ya que este impacta en el tipo de estrés que presenta el personal, y por ende en la productividad, porque define la marcha eficaz de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles. Cuando el ambiente laboral es positivo se favorece la existencia de un personal productivo, motivado, comprometido, leal y que trabaje en equipo, lo que también es conocido como eustrés o también Engagement. Cuando al contrario, en la institución el personal percibe un ambiente negativo, poco motivador o con una carga de trabajo excesiva para sus capacidades de respuesta, se empieza a mostrar la presencia del estrés negativo o también llamado distrés, y cuando es de manera crónica es el llamado síndrome de Burnout. (Rubio, 2002)

El presente trabajo de investigación muestra los resultados sobre la conducta que presentó el personal de enfermería de un hospital en México, ante la exposición de estresores laborales como son: rotación de turnos, jornadas laborales demandantes, cantidad y tipo de asistencia que debe prestar a los pacientes y la falta de motivación dada la poca participación del personal en cuestiones organizacionales.

### **Estrés laboral, Síndrome de Burnout y Engagement**

Las instituciones de salud consideran que para brindar un buen servicio a la población que acude a ellas, se debe invertir en adquisiciones de equipo tecnológico para el tratamiento de los pacientes, también consideran que es necesario establecer canales de comunicación con los clientes externos, por medio de cuestionarios o entrevistas, para conocer sus necesidades, oír sus reclamos y sugerencias y de esa manera procurar atenderles.

Pero algo que muchas veces han pasado por alto, es el no prestar atención al personal que labora en los servicios de hospitalización, urgencias etc., quienes por razones de su trabajo, constantemente están sometidos a un gran estrés, lo cual puede derivar en que el personal asignado a estas áreas no se sientan valorados ni estén motivados y esto impacta en la imagen institucional ya que al ser ellos quienes tratan con los clientes externos y público en general, debido al estrés, transmitan por ejemplo conductas de malhumor, distracciones, etc., afectando la imagen de la institución.

El estrés laboral es un factor importante que influye en la pérdida de salud, manifestándose en diferentes maneras, las cuales pueden ser trastornos en el estado de ánimo (irritabilidad, falta de motivación); comportamiento (tabaquismo, alcoholismo, automedicación y sobrealimentación); funcionamiento social (absentismo laboral y familiar) y los síntomas somáticos (cefaleas, úlceras, gastritis, colitis). (Rubio, 2002, García, 1991)

Una condición de estrés que se presenta de forma crónica es el llamado síndrome de Burnout o del desgaste profesional. Este síndrome fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger en la ciudad de Nueva York, quien lo refirió como un conjunto de síntomas caracterizados por ansiedad y depresión, pérdida de energía, desmotivación, y principalmente cambios en el comportamiento hacia terceros, en este caso pacientes. La psicóloga Christina Maslach en 1976 oficializa al término Burnout, redefiniéndolo en 1986 pero ya como un síndrome que se desarrollaba en respuesta al estrés emocional crónico, caracterizado por una actitud fría y despersonalizada en la relación con otras personas y un cansancio físico y psicológico. (Fidalgo, 2008)

Las causas más comunes de este problema son la falta de comunicación intra personal, rotación constante, turnos laborales demandantes, altas expectativas personales y poca o nula participación en la toma de decisiones, entre otras. (Fidalgo, 2008)

En 1981 se desarrolló el instrumento llamado Maslach Burnout Inventory-Human Services, el cual se aplicó sólo a trabajadores que tienen contacto con otros individuo. Posteriormente en 1996 se amplió el instrumento donde ya se estudió dicho síndrome en otro tipo de personas que laboran fuera de los servicios humanos, tales como administrativos, empleados de mantenimiento, directivos, staff de universidad, ingenieros, entre otros, siendo conocido como MBI- General Survey; en donde independientemente del área se presentan las tres dimensiones de la patología: despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal. (Salanova, et.al., 2004)

El segundo avance de la investigación que ha realizado Maslach relacionada con el Burnout fue en el año 2000, donde manejó un cambio del Burnout hacia el Engagement, el

cual se caracteriza por energía y eficacia, todos opuestos directos del Burnout, y en el 2004 Schaufeli y Bakker lo definen como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción”. En otras palabras es el extra de trabajo y dedicación que dan los trabajadores a su organización aunque ésta no se lo pida. (Fidalgo, 2008, Salanova, et.al., 2004, Ali y Buckley, 2008)

En el caso específico del personal de enfermería, como se ha descrito en otras investigaciones, son susceptibles a presentar estrés laboral, como también el llamado síndrome de Burnout, debido a que concurren en ellos factores tales como la carga de trabajo, ambigüedad en el rol laboral y la baja valoración profesional, los cuales son desencadenantes de dicho síndrome, afectando la calidad de servicio que ofrecen. (Albaladejo, et.al., 2008)

Cuando las instituciones hospitalarias que no tienen algún diagnóstico sobre la presencia del síndrome de Burnout o estrés laboral en su personal, pueden estar ofreciendo una mala calidad de atención a la ciudadanía, lo cual conlleva a una mala imagen tanto del personal como de la institución.

Es una necesidad que en las instituciones de salud tengan datos sobre las condiciones tanto laborales en que se encuentra el personal de enfermería, como también saber si el personal está presentando estrés laboral, síndrome de Burnout, para con esto, evitar una disminución en la productividad y una negatividad en el desempeño, o cuando el personal presenta Engagement se debe buscar potencializar dicho compromiso con todas las personas que laboran en la institución.

### **Estudio empírico**

Se realizó un estudio transversal analítico en el personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense, en donde se recogieron los datos por medio de un cuestionario que constó de un total de cinco apartados. A través de los dos primeros apartados se obtuvieron variables de identificación sociodemográficas, así como también información relativas a las condiciones de salud que presenta el personal relacionadas con el estrés (enfermedades gástricas, dérmicas, musculares y crónicas; como también el rubro de vicios). (Molinera, 2006)

Las partes subsecuentes de esta herramienta empleada para la recolección de información fueron cuestionarios acordes a cada variable a analizar. Primeramente se usó la Escala de Estrés Laboral Organizacional publicado por el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) en su versión en español validado para población mexicana con 0.92 de confiabilidad Alpha de Cronbach, el cual consta de 25 ítems. (Medina, et.al., 2007)

Después se usó la versión del Maslach Burnout Inventory Human General Survey (MBI- GS) en su adaptación al español. El cuestionario está conformado por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Se divide en tres "sub-escalas", llamadas como "desgaste emocional", "cinismo" y "eficacia profesional", las cuales están validadas y cuentan con un análisis de consistencia mediante el método Alfa de Cronbach, siendo los valores superiores a 0.70 (entre 0.85 y .089). (Moreno, et.al., 2001). Contando con suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna para ser empleada en la estimación del síndrome de Burnout. (Gil-Monte, 2002)

Para la última parte del cuestionario se usó la escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht, el Utrecht Work Engagement Scale (UWES por sus siglas en inglés). Dicha herramienta fue diseñada y traducida al español por el GEPEB (Grupo de Estudios y Psicólogos del Estrés y Burnout). Se usó la versión larga del cuestionario, el cual consta de 17 ítems y está validado y presenta alta consistencia interna, debido al valor obtenido de .93 mediante el análisis de consistencia mediante el método Alfa de Cronbach.(Schaufeli y Bakker, 2003)

Este cuestionario auto aplicado se distribuyó al personal en todos los turnos y áreas de la institución, se confirmó su cargo laboral por medio de la credencial que portan y de manera verbal.

Para interpretar los datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital se hizo un vaciamiento y análisis de estos en una base, utilizando el programa de Office Excel y el paquete estadístico STATA en su versión 11.1 respectivamente.

Para el análisis bivariado se utilizó la prueba de  $\chi^2$  y/o la prueba exacta de Fisher, dependiendo del tamaño de la muestra. En todas las pruebas estadísticas se utilizó un intervalo de confianza del 95% y se consideró significancia estadística cuando  $p < 0.05$ .

## **Resultados**

Estrés laboral: Del total del personal encuestado, se infiere que la mayoría de este no presenta ningún grado de estrés (49.5%), siendo un 5.3% de personas que podrían estar padeciendo de estrés alto y muy alto y, un 17.9% de personas con estrés moderado. El personal que labora en zonas consideradas críticas o de urgencia (UCI/Urgencias) están menos estresados con respecto al personal ajeno a esas áreas ( $p < 0.009$ ). Con respecto a la antigüedad laboral el personal que presenta algún grado de estrés en mayor cantidad es el que se encuentra en el rango de 7 a 13 años, seguido por el de 1 a 6 años y en menor cantidad las personas que tienen más de 14 años trabajando ( $p < 0.012$ ). En cuestión del tipo de contrato el

personal que cuenta con un contrato de base presenta menor porcentaje de población estresada (18.8%) en comparación con los que tienen contrato de confianza o es personal de suplencia dentro de la institución, los cuales un 26.9% tienen algún grado de afectación.

**Síndrome de Burnout:** Es evaluado a través de sus tres dimensiones: desgaste emocional, eficacia profesional y cinismo. Presentándose solo un nivel moderado y leve de afectación con un 3.2 y 35.8% del total del personal encuestado de enfermería. Se observó que afecta a un 13.2% del personal que labora en áreas de UCI/Urgencias en comparación con el personal de otras áreas del hospital en donde se observó un 33.3% de población con algún grado de afectación (p 0.0190). Con respecto a la antigüedad laboral, se observó que existe algún grado de afectación en un 36.4% de la población con 7 a 13 años laborando en la institución, seguido por el personal que está dentro del rango de 1 a 6 años en un 20% y por último los que tienen más de 14 años trabajando en un 16.3%. Con respecto al tipo de contrato un 23.2% del personal encuestado con tipo de contrato de base tiene algún grado de afectación en comparación con un 19.20% del personal que es de confianza o suplencia.

**Engagement:** Analizando en conjunto las tres escalas del Engagement (vigor, dedicación y absorción) se observó que el porcentaje más bajo se presenta en el personal con un grado de Engagement leve (5.3%), seguido por un 31.6% del personal con Engagement moderado, y un 63.2% del personal con un nivel de Engagement alto y muy alto. El área donde se desempeña el personal clasificado como UCI/Urgencias presenta un 83.02 % de la población encuestada algún grado de Engagement con respecto a un 61.9% de individuos que trabajan en otras áreas (p 0.020). Con respecto a la antigüedad laboral se mostró que todos los grupos de edad presentan algún grado de compromiso siendo los más altos el grupo de 1 a 6 años de antigüedad con 80% de la población y el de más de 14 años de trabajo con 76.6%. En cuanto al tipo de contrato se observó que un 73.91% de las personas que cuentan con base tiene algún grado de compromiso en comparación un 73.08% del personal de suplencia o confianza (p 0.004).

### **Conclusión**

En este estudio observamos que a pesar de la tendencia del personal de enfermería a presentar tanto estrés laboral como síndrome de Burnout, en el Hospital del Niño Morelense la respuesta que tiene el personal ante los diversos estresores es positiva, los individuos se encuentran satisfechos tanto en su ambiente como con su desempeño laboral, lo cual desde este punto de vista es benéfico debido a que el servicio y atención que ofrecen a la sociedad que asiste a dicha institución dado que se encuentra en una mejora continua. Este tipo de respuesta se sugiere promoverse con el resto del personal, imitando las cosas buenas que se

hacen en las diversas áreas y conseguir una motivación de los individuos, enfocándose en las razones que propician este desempeño salutogénico y, por ende el óptimo desempeño tanto del personal como de la institución a la cual se pertenece.

### Referencias:

Oscar Slipak. “Estrés laboral” *ALCMEON 19 Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría.*; Vol. 5, diciembre, 1996 . Consultado en : [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)

Alejandro Noboa . *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud.* Uruguay: Universidad de la República de Uruguay Regional del Norte. Macao 2007, pp. 1-33. Consultado en: <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>

María Brunilda Aragón, Dina Morazán, René Pérez. “Síndrome de Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela "Oscar Danilo Rosales Argüello". *Universitas.* Volumen 2, Número 2, 2008, pp. 33-38. Consultado en: [http://www.unanleon.edu.ni/universitas/pdf/volumen2\\_nro2/arto6.pdf](http://www.unanleon.edu.ni/universitas/pdf/volumen2_nro2/arto6.pdf)

Elena Rubio. “Reglas de oro de un buen clima laboral. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa” . *Semanario de economía familiar, consumo y empleo.* España 1999. Consultado en: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Salvador García . *Estrés laboral y salud.* En *Anthropos*, revista de documentación científica de la cultura Sociedad Urbana y Salud, nuevas ideas y planteamientos. 1991; pp.70-74 .

Manuel Fidalgo. “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación”. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.* NTP:704. Consultado en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)

María Salanova, Susana Llorens, Wilmar Schaufeli, José Peiró, Rosa Grau. “Desde el Burnout al Engagement ¿una nueva perspectiva?” *Revista de psicología y trabajo de las organizaciones.* Vol.16, No. 2, 2000, pp. 117-134. Consultado en: <http://www.wont.uji.es/wont/downloads/articulos/nacionales/2000SALANOVA02AN.pdf>.

Aamir Ali Chughtai, Finian Buckley. “Work Engagement and its Relationship with State and Trait Trust: A Conceptual Analysis”. *Institute of Behavioral and Applied Management*.

Vol.10, No.1, 2008, pp. 47-71

Romana Albajalejo, Rosa Villanueva, Paloma Ortega, P Astasio, ME Calle, V. Domínguez..

“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid”. *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 78, No.004, 2004, pp. 505-516

J. Molinera. *Absentismo Laboral. Causas. Control y análisis. Nuevas formas. Técnicas para su reducción*. 2da. Edición, España, Fundación Confemetal editorial, 2006

Samuel Medina, Ma. De Lourdes Preciado , Manuel Pando, “Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional, para trabajadores mexicanos”. *Revista Salud Pública y*

*Nutrición*. Vol.8, No.4, 2007 Consultado en:

[http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm).

Bernardo Moreno, Raquel Rodríguez, Eva Escobar. “La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar”. *Ansiedad y Estrés*. Vol.7, No. 1, 2001, pp. 69-78. Consultado en

<http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/MBI-GS-Adaptacion-espaf1ola.pdf>

Pedro Gil-Monte.” Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey”. *Salud Publica de México*. Vol. 44, No. 1, 2002, pp. 33-40.

Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker . *Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht, UWES*.

Manual- Español 3. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Traducción 2011. Consultado en:

[http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)