

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Lizzeth Geraldine Leon Jauregui

20072393

Asesor

Carlos Eduardo Flores Flores

Lima – Perú
Marzo de 2021





**RELATIONSHIP BETWEEN JOB
SATISFACTION AND BURNOUT
SYNDROME IN HEALTH STAFF**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	5
2.1 Criterios de elegibilidad.....	5
2.1.1 Criterios de inclusión.....	5
2.1.2 Criterios de exclusión.....	5
2.2 Estrategias de búsqueda.....	5
CAPÍTULO III: RESULTADOS	8
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	15
CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS.....	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1 Análisis de los estudios seleccionados	10
Tabla 3. 2 Continuación del análisis de los estudios seleccionados	11



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1 Diagrama de flujo del proceso de búsqueda.....	7
--	---



RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud. La metodología se efectuó utilizando investigaciones recientes de la literatura científica en Scopus, Scielo, Directory of Open Access Journals (DOAJ), Pubmed y Science Direct de artículos cuantitativos que evalúan la relación entre el constructo de satisfacción laboral y la presencia de burnout. Para el análisis de revisión aplicada se incluyeron 7 artículos que analizaban la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud. Los estudios analizados reportaron una correlación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Igualmente se observó que las variables se ven afectados por factores como las condiciones de trabajo y el ambiente físico. En tal sentido, se establece una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; por lo que se interpreta que, a menor satisfacción laboral, mayor síndrome de burnout presenta el personal de salud.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, síndrome de burnout, riesgos psicosociales, profesionales de la salud.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in health staff. The methodology is carried out using recent research from the scientific literature in Scopus, Scielo, Directory of Open Access Journals (DOAJ), Pubmed and Science Direct of quantitative studies that evaluate the relationship between the job satisfaction construct and the presence of burnout. For the applied review analysis, seven articles were included which analyze the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in health professionals. The analyzed studies reported a negative correlation between the job satisfaction and burnout syndrome. Furthermore, the variables are affected by factors such as working conditions and physical environment. In this sense, a negative correlation is established between burnout syndrome and job satisfaction. Thus, it is interpreted that the lower the job satisfaction, the higher the burnout syndrome among health staff.

Key Words: Job satisfaction, burnout syndrome, psychosocial risks, health professionals

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el ritmo laboral ha variado considerablemente a causa de ciertos factores como son: las transformaciones tecnológicas, los cambios en las políticas organizacionales y las nuevas demandas impuestas en el trabajo. Sin embargo, cuando estos factores son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral propician la aparición y desarrollo de riesgos psicosociales, entre los que se incluye el síndrome de burnout; considerado como un problema de salud mental y ocupacional generalmente vinculado a los profesionales de la salud en todo el mundo (Tabares-Díaz et al., 2020, p. 266; Yslado et al., 2019, p. 42; Portero & Vaquero, 2015, p. 544). Por otro lado, una de las variables ampliamente estudiadas en relación al síndrome de burnout, es la satisfacción laboral. Diversos estudios han demostrado que los altos niveles de estrés crónico alteran la satisfacción en el trabajo (Yslado et al., 2019, p. 42).

El síndrome de burnout es un trastorno psicológico que se presenta en respuesta a diversos estresores cotidianos relacionados con las condiciones de trabajo. Este fenómeno afecta sobre todo a los profesionales que trabajan en constante contacto directo con los pacientes (Jacomé et al., 2019, p. 3; Gómez-Urquiza et al., 2017, p. 78). Así mismo, es importante mencionar que existen diferentes factores de riesgo que incrementan la vulnerabilidad de padecer burnout en el personal de salud, éstos son: la exposición al dolor y a la muerte, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones, trabajar a un ritmo muy acelerado con amplias horas laborales, tareas cambiantes, la exposición a riesgos sanitarios, las condiciones inadecuadas en el trabajo, la remuneración insuficiente y la falta de apoyo social (Tabares-Díaz et al., 2020, p. 266; Portero & Vaquero, 2015, p. 544; Healy & Tyrrell, 2011; Hooper et al., 2020). Por otra parte, las consecuencias derivadas del síndrome de burnout incluyen agotamiento mental y físico, ausentismo laboral, falta de motivación, disminución del rendimiento y desempeño laboral, también afecta a los objetivos de la institución de salud como la satisfacción laboral y la calidad de atención médica (Portero & Vaquero, 2015, p. 544; Jacomé et al., 2019, p. 2).

Frente a esta problemática, se puede observar la importancia de abordar al síndrome de burnout y la baja satisfacción laboral, puesto que ambas variables impactan

negativamente en los distintos contextos. Principalmente en el contexto social, tienen significativas repercusiones en la misma sociedad, pues dañan a un sector de profesionales de la salud cuya labor está asociada a la atención de la población (Bedoya & Barrientos, 2018, p. 12); así mismo, influyen en el contexto económico, puesto que representa un costo la alta rotación del personal, además de un impacto significativo en la rentabilidad futura (Reyes et al., 2014). Con respecto, al contexto político, se ha identificado altas tasas de abandono laboral en los sistemas de salud del estado, en muchos casos por la alta demanda de atención de los pacientes y por trabajar con pocos recursos materiales. Por último, en el contexto tecnológico la mayoría de los profesionales no se encuentran capacitados con el manejo de equipos complicados y podría ocasionar una disminución en el desempeño laboral (Cubero & Wray, 2020, p. 4).

La incidencia del síndrome de burnout en el campo sanitario difiere de unos estudios a otros, encontrándose porcentajes del 30% al 11.4% en países europeos (Broncano, 2015, p. 55). Como es el caso de España que presentó un 14.9% de prevalencia del burnout; mientras que, en Latinoamérica se reportó altos y bajos porcentajes de prevalencia del síndrome de burnout. Por ejemplo en Argentina se reportó un 14.4%, en Uruguay se indicó un 7,9%; en Colombia se reportó un 5.9%, en Guatemala se indicó un 4.5%, en México y Perú se reportaron un 4.3%, en Ecuador se indicó un 4% y, finalmente El Salvador se reportó un 2.5% de prevalencia del burnout, (Anzules Guerra et al., 2019).

En general, a nivel nacional diversos estudios muestran resultados divergentes. Por ejemplo, en Ancash, se realizó un estudio en 10 hospitales y se evidenció resultados que oscilan entre 19,6% a 27,6% de prevalencia de Burnout (Yslado et al., 2019). De igual manera, según el reporte del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú se reportó altos niveles en la dimensión agotamiento emocional 15% (Solís et al., 2016, p. 33).

En cuanto a la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, los estudios realizados en España señalaron una correlación negativa y significativa (Vásquez Fonseca et al., 2019, p. 326). Otro estudio realizado en España en una muestra de 1346 enfermeras, indicó que el 39,7% obtuvo puntajes significativos de síndrome de burnout y el 37,1% tenía signos de padecerlo; con respecto a, la satisfacción laboral presentó niveles moderados y se relacionó negativamente con el nivel de burnout (Álvarez Gómez et al., 2019).

Por otro lado, en lo que concierne a la variable síndrome de burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, debido al contacto recurrente con personas. Este riesgo psicosocial posee tres dimensiones: el agotamiento emocional caracterizado por la pérdida de energía y del entusiasmo; la despersonalización se refiere a las respuestas negativas que manifiestan los profesionales de la salud hacia las personas y hacia el propio trabajo y la baja realización personal, entendida como un aspecto conductual; es decir, el profesional de la salud tiende a autoevaluarse negativamente, de lo cual provoca sentimientos de insatisfacción (González Valero et al., 2019, p. 14; Vasquez-Trespacios et al., 2019, p. 148).

En relación a la variable satisfacción laboral se refiere a la percepción subjetiva de las experiencias laborales que tienen los profesionales de la salud con respecto a su entorno de trabajo, que da como respuesta un estado emocional positivo y una sensación de bienestar. Al respecto, diversas investigaciones manifiestan que la satisfacción laboral puede estar asociada con aspectos como la remuneración salarial, el lado emocional de cada persona, la interrelación laboral entre pares, supervisores o jefes, la autonomía de las funciones y el compromiso organizacional, entre otros. Así mismo, la satisfacción laboral tiene efectos sobre la productividad en el trabajo y en el rendimiento y desempeño de las funciones asignadas (Gómez-Perdomo et al., 2017, p. 72; Solórzano Aparicio et al., 2009, p. 54; Sánchez & García, 2017, p. 162).

En las últimas décadas se han planteado diversos modelos teóricos que tratan de explicar de diferentes formas las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Entre las teorías explicativas para el burnout, la perspectiva socio psicológica es la más aceptada y se basa en el modelo de Maslach (1982), quien conceptualiza al burnout como un síndrome tridimensional y señala la influencia que tiene los aspectos personales y el ambiente laboral en la presencia del burnout (Gómez-Perdomo et al., 2017, Rocha et al., 2019); así mismo, existen otras teorías como son: La teoría ecológica, que se refiere al conflicto entre las distintas normas y exigencias en el ambiente de trabajo; la teoría cognitiva, básicamente hace referencia al papel que juegan las cogniciones de los individuos y su influencia en la aparición del burnout; y, por último, la teoría organizacional y social que enfatizan la importancia de los estresores del entorno laboral como determinantes de la experiencia negativa (Álvarez, 1991, p. 14).

Con respecto, a la satisfacción laboral, las teorías más destacadas son: la teoría de Herzberg que considera dos factores (extrínsecos e intrínsecos) los cuales influyen en la satisfacción laboral. También, se encuentra la teoría del ajuste laboral, que hace mención a la importancia de las competencias del sujeto frente a las solicitudes e indicaciones que recibe por parte de la organización. Por último, la teoría de la discrepancia de Locke (1968) que considera a la satisfacción como un estado emocional saludable, en el que la satisfacción o insatisfacción se relaciona con la percepción del sujeto frente a su entorno de trabajo (Lozada, 2017, p. 4).

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio busca analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud. De este modo surge la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 Criterios de elegibilidad

Con la intención de evitar errores y sesgos en el proceso de búsqueda y selección de los artículos, a continuación, se presentarán los criterios de inclusión y exclusión que formaron parte de la elaboración del presente estudio.

2.1.1 Criterios de inclusión

Para la presente revisión aplicada, fueron seleccionados los artículos que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: a) estudios con enfoque cuantitativo, b) estudios que relacionan las variables de estudio satisfacción laboral y síndrome de burnout, c) estudios que especifiquen número de participantes, d) estudios que consideran como población a trabajadores del sector salud privado o público, e) estudios que precisen el cuestionario aplicado, f) estudios cuyo idioma estén en castellano o inglés, g) estudios que han sido publicados entre los años 2015 a 2020.

2.1.2 Criterios de exclusión

Como criterio de exclusión, además de la falta de cumplimiento de los criterios de inclusión mencionados, se tuvo en consideración que no fueran artículos cualitativos, reportes publicados en congresos, tesis, libros, revistas de divulgación y manuales. No se estableció como criterio de exclusión la edad y el sexo de los participantes, ni tampoco una profesión en particular del área de salud.

2.2 Estrategias de búsqueda

La búsqueda se realizó entre enero a febrero de 2021, las principales bases de datos utilizadas en esta búsqueda fueron Scopus, Scielo, Directory of Open Access Journals (DOAJ), PubMed y ScienceDirect. Las palabras clave utilizadas en el proceso de búsqueda de literatura, consideradas del Tesoro de la Unesco fueron satisfacción laboral, síndrome de burnout, profesionales de la salud, así como la combinación de las palabras clave satisfacción laboral/burnout; agotamiento emocional/satisfacción laboral/enfermería; síndrome de burnout/satisfacción laboral/ salud ocupacional. En la búsqueda

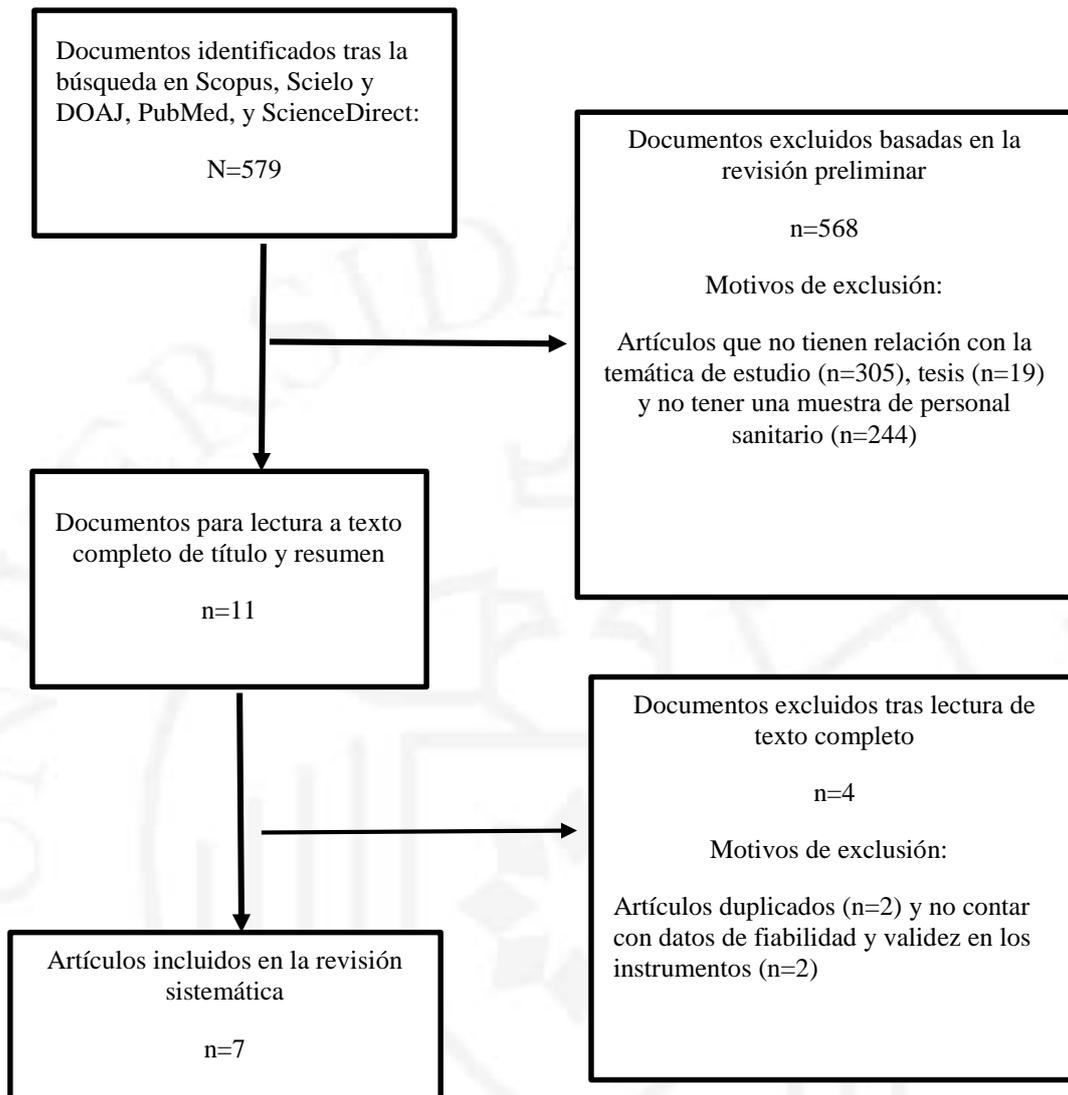
en inglés se utilizó job satisfaction/ burnout / healthcare professionals; emotional exhaustion/job satisfaction/nursing; burnout syndrome/satisfaction/occupational health. Así mismo se utilizaron operadores booleanos como: y, o, and, or.

El proceso de búsqueda sistemática siguiendo las indicaciones de la guía PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2013) dio como resultado un total de 579 referencias. Los artículos que cumplieron con los criterios de inclusión y mediante un proceso gradual dieron como resultado 7 estudios. En la figura 1 se muestra el diagrama de flujo en el que aparece sintetizado el proceso de selección de los estudios analizados.



Figura 2. 1

Diagrama de flujo del proceso de búsqueda



CAPÍTULO III: RESULTADOS

El análisis de los siete artículos presentados en las tablas 3.1 y 3.2 muestran los datos más relevantes de cada uno de ellos destacando aspectos como el modelo teórico a través del cual abordan la variable del síndrome de burnout, el instrumento de medición tanto de la satisfacción laboral como del síndrome de burnout, el resumen de la correlación encontrada entre ambas variables y aspectos metodológicos de cada uno de los artículos.

A continuación, destacaremos aspectos importantes de cada artículo de los siete seleccionados.

Los artículos analizados fueron publicados entre los años 2015 y 2020. En cuanto al modelo teórico a través del cual trabajan el constructo síndrome de burnout, todos los artículos abordaron el modelo multidimensional de Maslach, siendo un referente obligatorio cuando se estudia este fenómeno.

En relación a la evaluación del síndrome de burnout, cuatro artículos analizados utilizaron el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) este inventario es el más empleado en la literatura para evaluar el burnout (Yslado et al., 2019; Vásquez Fonseca et al., 2019; Portero & Vaquero, 2015; Párraga et al., 2018). Los otros tres artículos utilizaron las distintas versiones del MBI. Como es el caso, de Song et al. (2020) que utilizaron el instrumento MBI-GS, en el estudio de Rocha et al. (2020) evaluaron la variable burnout con el instrumento MBI-HSS. Finalmente, en el estudio de Tziner et al. (2015) se empleó el instrumento Burnout Measure.

Con respecto a la evaluación de la satisfacción laboral, se encontró diferentes instrumentos empleados. Así, por ejemplo, en el estudio de Tziner et al. (2015) se utilizó el cuestionario de satisfacción de Minnesota (MSQ). El estudio de Yslado et al. (2019) utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los estudios de Portero & Vaquero (2015) y Párraga et al. (2018) utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Font-Roja. En el estudio de Vásquez Fonseca et al. (2019) se empleó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. Y, el estudio de Rocha et al. (2020) utilizó el JSS 20/23 que es la versión de Meliá y Peiró adaptada a Brasil. Finalmente, en el estudio de Song et al. (2020) se empleó la escala JSS (The Job Satisfaction Survey).

En referencia al idioma, cuatro artículos fueron publicados en español (Vásquez Fonseca et al., 2019; Portero & Vaquero, 2015; Párraga et al., 2018; Yslado et al., 2020) y tres artículos fueron publicados en inglés (Tziner et al., 2015; Song et al., 2020; Rocha et al., 2020).

Todos los artículos excepto el de Párraga et al. (2018) y Song et al. (2020) mostraron datos sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral y síndrome de burnout.

Con respecto al número de participantes de las investigaciones analizadas, tres de las investigaciones trabajaron con rangos superiores a 200 individuos (Portero & Vaquero, 2015; Párraga et al., 2018; Song et al., 2020), de manera que la muestra más grande fue reportada en España (Párraga et al., 2018). Por otro lado, cuatro investigaciones trabajaron con rangos entre 90 a 200 (Tziner et al., 2015; Yslado et al., 2019; Vásquez Fonseca et al., 2019; Rocha et al., 2020).

En relación al tipo de muestreo, los estudios de Vásquez Fonseca et al. (2019) y Roca et al. (2020) emplearon el muestreo aleatorio. El estudio de Portero & Vaquero (2015) eligió el muestreo aleatorio por conglomerado y el estudio de Yslado et al. (2019) eligió el muestreo aleatorio estratificado. En el estudio de Párraga et al. (2018) se empleó el muestreo por conveniencia y en el estudio de Song et al. (2020) se empleó el muestreo por conglomerado. Finalmente, en el estudio de Tziner et al. (2015) no mencionó explícitamente el tipo de muestreo empleado para la investigación.

Tabla 3. 1*Análisis de estudios seleccionados*

Autor y año	Título del artículo	País	Modelo Teórico	Instrumentos	Fiabilidad y/o validez
Yslado et al. (2019)	Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Perú	Modelo de Maslach	-MBI -SL-SPC Escala de satisfacción laboral	Alfa de Cronbach: 0,867 en burnout y 0,820 en satisfacción laboral
Vásquez et al. (2019)	Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Chile	Modelo de Maslach	-MBI -S20/23 de Meliá y Peiró	Alfa de Cronbach: 0.625 en burnout y 0.871 en satisfacción laboral
Portero. y Vaquero (2015)	Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario	España	Modelo de Maslach	-MBI -Cuestionario satisfacción laboral de Font-Roja	Alfa de Cronbach: 0.92, 0.83 y 0.82 para cada dimensión del burnout y 0.83 en satisfacción laboral
Párraga et al. (2018)	Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma	España	Modelo de Maslach	-MBI -Cuestionario de Font-Roja	No
Song et al. (2020)	Relationship Between Job Satisfaction and Burnout Based on a Structural Equation Model	China	Modelo de Maslach	-MBI- GS -Escala JSS (Job satisfaction survey)	No
Rocha et al. (2020)	Burnout and job satisfaction among emergency and intensive care providers in a public hospital	Brazil	Modelo de Maslach	-MBI-HSS -Job satisfaction scale (Jss 20/23)	Alfa de Cronbach: 0.85, 0.94 y 0.65 para cada dimensión del burnout y 0.91 en satisfacción laboral
Tziner et al. (2015)	Work stress and turnover intentions among hospital physicians: the mediating role of burnout and work satisfaction	Israel	Modelo de Maslach	-Burnout Measure -MSQ (Cuestionario de satisfacción de Minnesota)	Alfa de Cronbach: 0.90 en burnout y 0.91 para la satisfacción laboral

Tabla 3. 2*Continuación del análisis de los estudios seleccionados*

Autor y año	Participantes y muestra	Resumen de la relación entre SB y SL.	Prevalencia del síndrome de burnout	Prevalencia de la satisfacción laboral
Yslado et al. (2019)	177 Muestreo Aleatorio estratificado	Existe una relación significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.	33,3%	Presentan una satisfacción media
Vásquez et al. (2019)	166 Muestreo aleatorio	Existe una correlación negativa y significativa entre el burnout y satisfacción laboral ($r = -0.327$ $p < 0.001$).	91,2%	52,6% se encuentran bastantes y muy satisfechos
Portero y Vaquero (2015)	258 Muestreo aleatorio por conglomerado	Existe una asociación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral.	Presenta un nivel medio de burnout	Presenta un puntaje medio (65.46 puntos)
Párraga et al. (2018)	411 Elegidos por conveniencia	Existe una relación estadísticamente significativa en las dimensiones del burnout y satisfacción laboral.	20,7%	Se observó una disminución de la SL. a medida que aumentaba el grado de Agotamiento emocional y Despersonalización
Song et al. (2020)	214 Muestreo por conglomerado	La satisfacción laboral fue capaz de afectar negativamente al síndrome de burnout.	83,18%	Nivel moderado (125,33±16,96)
Rocha et al. (2020)	91 Muestreo aleatorio	Correlación positiva entre agotamiento emocional y la insatisfacción laboral.	55%	Insatisfacción laboral para el 25 % en los empleados de Servicio de urgencias y el 50% para unidades de cuidados intensivos
Tziner et al. (2015)	124 Muestreo por conglomerado*	Surgió una fuerte asociación directa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($r = -.63$, $p < .0001$)	3,10 (media)	4,21 (media)

De manera más concreta procedemos a indicar los hallazgos principales de cada uno de los siete estudios seleccionados.

En el estudio de Yslado et al. (2019) se encontró que existe relación significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Así mismo, la dimensión predominante del síndrome de burnout fue la despersonalización en un 37%. En la satisfacción laboral, las dimensiones mejor evaluadas son la dimensión de los beneficios económicos que obtuvo puntaje alto (35%). Por otro lado, los profesionales de la salud con síndrome de burnout alto, en su mayoría fueron mujeres (35,1 %); entre 30 a 39 años (40,9 %); con estado civil divorciado (57,0 %) y trabajaban 8 horas diarias en contacto con pacientes (55,0 %).

El estudio de Vásquez Fonseca et al., (2019) indicó una correlación negativa y significativa entre el burnout y satisfacción laboral. Por otra parte, la variable que obtuvo diferencias significativas con la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, es el área de servicios al cual pertenecen los profesionales de la salud, señalando que la unidad de anestesia, pabellón y servicios de emergencias obtuvieron mayores niveles de satisfacción y menores indicadores de burnout; a diferencia de los servicios de medicina interna que presentaron niveles más bajos de satisfacción y mayor indicador de síndrome de burnout. En ese sentido, se interpreta que aquellos servicios que presentan alta carga laboral en relación a la atención de pacientes con alta complejidad desarrollan más actitudes de despersonalización y una disminución en la satisfacción. En general, el riesgo de padecer síndrome de burnout en los profesionales de la salud fue del 90.5%. Además, se evidenció que la dimensión despersonalización y realización personal obtuvo altos puntajes. En relación a la satisfacción laboral el 52,6% los profesionales de la salud se encontraron muy satisfechos a nivel laboral. Las dimensiones mejores evaluadas fueron la satisfacción intrínseca y satisfacción con la supervisión.

El estudio de Portero y Vaquero (2015) precisó la relación significativa y negativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral; es decir, el desbordamiento emocional en relación al trabajo y a las relaciones laborales dan lugar a una disminución de la satisfacción laboral. Las puntuaciones medias obtenidas para el síndrome de burnout, situaron a la muestra en un nivel medio en la dimensión agotamiento emocional 12,36%, elevado para la dimensión despersonalización 15% y bajo para la dimensión realización personal 6.27% y la satisfacción laboral. Por otro lado, la satisfacción laboral

también obtuvo puntuaciones medias y en relación a las variables socio laborales, se encontró que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con la edad, es decir, a mayor edad mayor grado de satisfacción.

En el estudio de Párraga et al. (2018) se observó una disminución de la satisfacción laboral a medida que aumenta el grado en la dimensión agotamiento emocional. Así mismo, se encontró que la prevalencia del burnout fue del 20.7%. Con respecto a las dimensiones del burnout los resultados señalaron puntajes altos en la dimensión agotamiento emocional 28.2% y en la dimensión despersonalización 38.9% y un puntaje bajo en la dimensión de realización personal 8%. Los resultados también mostraron que la presencia del síndrome de burnout se asocia con el ambiente psicosocial del trabajo (contar con mayor número de pacientes, no pertenecer a una gerencia y no ser tutor de residentes) y con los factores personales (las demandas en el entorno de la vida diaria). Así mismo, precisó que los médicos mostraban mayor nivel de burnout que el colectivo de enfermería; se infiere probablemente por las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

En la investigación de Tziner et al. (2015) los resultados mostraron una fuerte asociación directa y negativa entre el burnout y la satisfacción laboral. También se encontró que el burnout es un factor que media parcialmente la relación entre estrés laboral e insatisfacción, cuya explicación está en el hecho de que el estrés laboral casi siempre provoca directamente insatisfacción.

En el estudio de Song et al. (2020) se encontraron que la satisfacción laboral fue capaz de afectar negativamente al síndrome de burnout. Así mismo, se encontró que la tasa de prevalencia del burnout fue del 83.18%. Con respecto a las puntuaciones de cada dimensión del burnout, se encontró que la dimensión de agotamiento emocional obtuvo la puntuación más alta y la despersonalización obtuvo un puntaje más bajo. En relación a la satisfacción laboral, los resultados la sitúan en un nivel moderado. Así mismo, la dimensión compañeros de trabajo presentó una puntuación alta y la dimensión de procedimientos operativos tuvo la puntuación más baja.

Finalmente, en el estudio de Rocha et al. (2020) los resultados indicaron una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del servicio de urgencias (SU) y cuidados intensivos (UCI). Los resultados también indicaron puntuaciones altas en agotamiento emocional para el 25%

de la muestra, siendo el primer indicador de la presencia del burnout. Por otra parte, la asignación a la unidad de cuidados intensivos, la falta de oportunidades de crecimiento profesional, la insatisfacción con las relaciones jerárquicas, la profesión de enfermería y el haber pensado en dejar la profesión explicaron el 55% de la prevalencia del burnout en la muestra. Con respecto a la satisfacción laboral, señalaron que el 25% del personal sanitario de servicios de urgencias y el 50% de las unidades de cuidados intensivos presentan insatisfacción con el ambiente de trabajo. Por otro lado, los resultados también señalaron que la dimensión realización personal del burnout se asoció con la dimensión satisfacción intrínseca y oportunidades de crecimiento personal y el estado civil (39%) y la dimensión despersonalización se asoció con la dimensión satisfacción intrínseca y oportunidades de crecimiento y la categoría ocupacional (35%).



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Las siete investigaciones científicas seleccionadas pretenden presentar el panorama con respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las profesiones sanitarias. Además, los criterios de rigor científico de los estudios revisados han permitido comparar y sintetizar los principales resultados hallados, los cuales han explorado empíricamente la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout.

Los trabajos seleccionados para esta investigación analizan la correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, todos establecen una relación estadísticamente significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el sector salud. Por lo que se interpreta que, a menor satisfacción laboral, mayor síndrome de burnout presenta el personal de salud. En tal sentido, conocer esta relación podría orientar al desarrollo de estrategias y, de esa forma prevenir o disminuir los niveles del síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral en el personal de la salud. Así también, proponer alternativas de solución para mejorar la calidad y seguridad de los servicios asistenciales que prestan las instituciones de la salud.

Entre los resultados revisados, se observa que el nivel de prevalencia del síndrome de burnout difiere en cada una de las dimensiones. Esta diferencia puede deberse al año de investigación del estudio, al lugar donde se llevó a cabo la investigación, a la adaptación de los instrumentos extraídos de otros países, obviando el aspecto cultural de los constructos de origen, al tamaño de la muestra y al tipo de participantes, entre otros.

Por otro lado, se observa una tendencia a una mayor despersonalización y agotamiento emocional que son signos patognomónicos del síndrome de burnout. Es decir, que los profesionales sanitarios presentan una experiencia de estar emocionalmente cansados y mostrarse en algunos casos distantes y fríos en su entorno laboral como con los usuarios del servicio asistencial. Tal situación daña la salud mental y calidad de vida del profesional de la salud, como la calidad asistencial percibida por los usuarios.

Por otro lado, en los siete estudios seleccionados, tanto la medición del síndrome de burnout como de la satisfacción laboral, se realizó con pruebas que mostraron datos sobre validez y fiabilidad; excepto dos artículos, en el que no se detallan de forma explícita el alfa de Cronbach. Sin embargo, los autores citan a las referencias que utilizaron para obtener dicha validez del instrumento. Tal es el caso, del estudio de Párraga et al. (2018) cuya referencia indicó el alfa de Cronbach entre 0.90 a 0.71 para el burnout y 0.76 para la medición de la satisfacción laboral. De igual manera, en el estudio de Song et al. (2020) cuya referencia señaló el alfa de Cronbach de las tres dimensiones por encima de 0.80 para la evaluación del burnout. En ese sentido, se sugiere investigar sobre los fundamentos teóricos y psicométricos de los instrumentos: la escala JSS internacional (Job Satisfaction Survey), el cuestionario de satisfacción laboral Font-Roja, cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Inventario de burnout de Maslach - GS, para distinguir elementos desconocidos que inciden en los instrumentos y lograr una excelente evaluación del constructo citado.

La literatura científica también indica que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se ven seriamente afectadas por factores personales y organizacionales. En algunos casos la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con la edad; es decir que, a mayor edad mayor satisfacción y parece ser menos frecuente padecer de burnout entre las personas mayores. El sexo podría ser considerado también como un factor predictor, pues en los estudios analizados se indica que las muestras estaban conformadas por un número mayor de mujeres. Con respecto, a los diferentes servicios médicos y su relación con las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral, los resultados indicaron diferencias significativas entre éstas y el servicio médico al cual pertenece el personal sanitario. Así mismo, los servicios con mayor indicador patológico son medicina interna, medicina quirúrgica, emergencias, unidad de cuidados intensivos; es decir que, aquellos profesionales que pertenecen a dichos servicios médicos tienen mayor vulnerabilidad de sufrir de burnout; probablemente se debe por las funciones y responsabilidades que amerita cada área. Otros factores que actúan negativamente sobre la satisfacción laboral e inciden sobre el burnout, se basan en la sobrecarga de trabajo, en las características de las tareas, las condiciones laborales y el ambiente laboral; éste último factor es necesario prestar atención pues dicta el desempeño eficiente de los trabajadores de la salud y está directamente asociado con el éxito de la organización.

En cuanto a las limitaciones, se ha evidenciado que las investigaciones tienen un número reducido de participantes que oscila entre un rango de 90 a 400, por lo que se requiere que los próximos estudios realicen estudios con mayores estimaciones del tamaño de la muestra.

Finalmente, las futuras líneas de investigación deben establecer programas de intervención específica al contexto psicológico y así comprobar la eficacia en la mejora de estrategias para la disminución del síndrome de burnout en el personal de salud.



CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de la salud y se llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con los resultados expuestos en el apartado anterior, se observa que la asociación negativa entre la satisfacción laboral y la presencia de burnout en los profesionales de la salud se mantiene consistente entre los estudios analizados.
- Estos resultados aportan al estudio de la psicología organizacional y a las mismas instituciones de salud, ya que al desarrollar y fomentar estrategias enfocadas en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud se contribuye a disminuir los niveles de burnout; que como se ha evidenciado pueden llegar a afectar las áreas personales, laborales y familiares de los profesionales.

REFERENCIAS

- Anzules Guerra, J. B., Véliz Zevallos, I. J., Vines Centeno, M. R., & Menéndez, T. (2019). Síndrome de Burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6). <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.393>
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 11(39), 257-265. <https://core.ac.uk/download/pdf/228838173.pdf>
- Álvarez Gómez, L., Mori Vara, P., & Gómez Sánchez, M. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de Enfermería*, 22(4), 78. <https://doi.org/10.35667/metasenf.2019.22.1003081406>
- Bedoya Fabián, Y. B., & Barrientos Taquiri, R. P. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Broncano Y. (2015). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé. 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 49(2), 77-85. https://www.researchgate.net/publication/326309694_Satisfaccion_laboral_y_Sindrome_de_Burnout_en_enfermeras_del_Servicio_de_Emergencia_y_Cuidados_Criticos_del_Hospital_San_Bartolome_2010
- Cubero Gonzáles, O. & Wray Mc Leand, T. (2020). *Riesgo de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Departamento de Hemato-Oncología, Hospital Nacional de Niños*. [Tesis de Maestría Profesional en Enfermería Oncológica, Universidad de Costa Rica]. Repositorio institucional de la universidad de Costa Rica. <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81121/TFIA%20Revisado%20y%20listo%20SEP%20%20%2802-06-20%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., & Palacio-Montes, M. C. (2017). Job satisfaction and psychological capital: Factors that affect burnout syndrome. *Ansiedad y Estrés*, 23(2-3), 71-75. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
- Gómez-Urquiza, J. L., Monsalve-Reyes, C. S., San Luis-Costas, C., Fernández-Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Cañadas-de la Fuente, G. A. (2017). Factores de

riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atencion Primaria*, 49(2), 77–85.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>

- González-Valero, G., Puertas-Molero, P., Ramírez-Granizo, I., Sánchez-Zafra, M., & Ubago-Jiménez, J. L. (2019). Relación del mindfulness, inteligencia emocional y síndrome de burnout en el proceso de enseñanza-aprendizaje: una revisión sistemática. *Revista Euroamericana de Ciencia del Deporte*, 8(2), 13-22.
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/401061/273091>
- Healy, S., & Tyrrell, M. (2011). Stress in emergency departments: experiences of nurses and doctors. *Emergency Nurse*, 19(4), 31–37.
<https://doi.org/10.7748/en2011.07.19.4.31.c8611>
- Hooper, C., Craig, J., Janvrin, D. R., Wetsel, M. A., & Reimels, E. (2010). Compassion Satisfaction, Burnout, and Compassion Fatigue Among Emergency Nurses Compared with Nurses in Other Selected Inpatient Specialties. *Journal of Emergency Nursing*, 36(5), 420–427. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2009.11.027>
- Jácome, S. J., Villaquirán- Hurtado, A., García, C. P. & Duque, I. L. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*, 10(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.543>
- Lozada Martínez, R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017_Alegre-Baca.pdf
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista latino americana de enfermagem*, 23(3), 543-52. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2): 51-60.
<http://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>
- Reyes, F. A., Guerra, M., Ortega, A. O., Robles, C., & Hernández, E. S. (2014). Revisión teórica de los elementos de impacto del síndrome de burn-out en el clima organizacional. *Pädi Boletín Científico De Ciencias Básicas E Ingenierías Del ICBI*, 2(3). <https://doi.org/10.29057/icbi.v2i3.521>
- Rocha, L. J., Da Conceição, M., Werneck Cortes, J., Dias, E. C., De, F., Fernandes, M., & Dias Gontijo, E. (2019). Burnout and job satisfaction among emergency and intensive care providers in a public hospital. *Rev Bras Med Trab*, 17(3), 300–312. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520190404>
- Sánchez Trujillo, M. G. & García Vargas, M^a. De Lourdes E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.

Scientia Et Technica, 22(2),161-166.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>

- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico*, 16(4), 32- 38.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n4/a06v16n4.pdf>
- Solórzano Aparicio, M. L., Cruz Becerra, G., Vela Meza, P. E., & Idelfonso Huanca, S. (2009). Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción – Insatisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería del Servicio N° 6 Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima (Perú) 2009.*Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 2(2), 53-58. <https://doi.org/10.17162/rccs.v2i2.140>
- Song, X., Xiang, M., Liu, Y., & Yu, C. (2020). Relationship Between Job Satisfaction and Burnout Based on a Structural Equation Model. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(12), 1-20.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002040>
- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265–279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
- Tziner, A., Belkin, A., Rabenu, E., & Radomski, R. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>
- Urrutia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina clínica*, 135(11), 507-511.
- Vásquez Fonseca, V., Gómez Pasos, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23, 325-331. <https://doi.org/10.21840/siic/158957>
- Vasquez Trespalcios, E., Aranda Beltrán, C., & Ortiz de la Cuesta, M. (2019). Síndrome de burnout y justicia organizacional: revisión sistemática. *Salud de los trabajadores*, 27(2), 147-158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299555>
- Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Medica*, 19(4), 41-49.
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>