

XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

El Síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería de hospitales públicos.

Quiroga, Víctor Fabián y Brunet, Marisa.

Cita:

Quiroga, Víctor Fabián y Brunet, Marisa (2008). *El Síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería de hospitales públicos*. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-032/191>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/efue/kdy>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE ENFERMERÍA DE HOSPITALES PÚBLICOS

Quiroga, Víctor Fabián; Brunet, Marisa
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Rosario.
Argentina

RESUMEN

Este trabajo muestra los resultados parciales de una investigación en salud mental realizada con trabajadores de enfermería de hospitales públicos de la ciudad de Rosario. Para realizar la investigación se tomaron muestras de diferentes sectores y servicios a lo largo del año 2007. El instrumento utilizado para el rastreo del síndrome de Burnout se denomina Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería en su versión abreviada (CDPE-A), dicho instrumento fue construido y validado por el Dr. Bernardo Moreno-Jiménez de la Universidad Autónoma de Madrid (España). Los resultados presentados están en consonancia con otras investigaciones similares lo cual enfatiza la confiabilidad del instrumento utilizado y alienta a nuevas investigaciones en el campo.

Palabras clave

Burnout Enfermeras Rosario Hospitales

ABSTRACT

BURNOUT SINDROME OF WORK NURSING
OF PUBLIC HEALTH

This paper show partial results of a health nursings mental research doing by workers in public hospitals of Rosario city. For doing the research we take models of differents centers of health during 2007 year. The instrument used to track down the Burnout Sindrome it denominate cuestionary of professional nursing wear oneself out (CDPE-A), that instrument was built by Ph. D. Bernardo Moreno-Jimenez of the Autonomia of Madrid University (Spain). The results were in consonance with others similars researchs, that imphasize the confiability of the instruments and encourage for other news researchs.

Key words

Burnout Nurse Rosario Hospitals

El Síndrome de Burnout o Síndrome de estar Quemando por el Trabajo es hoy día uno de los temas mas destacado en el campo de la investigación en salud mental.

Desde los años '70 se reconoce la denominación de Burnout gracias a los trabajos del doctor Freudenberger, los cuales fueron retomados en la década siguiente por C. Maslach.

A ella le debemos la construcción del primer inventario sobre el síndrome denominado M. B. I. (Maslach Burnout Inventory) y lo que hoy son sus variables fundamentales (Distanciamiento Emocional, Despersonalización y Rendimiento Laboral).

Desde mediados de los '80 y buena parte de los '90 un sinnúmero de investigadores se dedicaron a confrontar y consolidar el denominado Síndrome de Burnout. Siguiendo la línea trazada por Maslach los anteriores estudios referentes al estrés laboral se integraron a los estudios sobre el síndrome, dando por resultado un reconocimiento que sin lugar a dudas es más que promisorio.

Son notorios los diferentes intentos y correcciones que sobre el instrumento la autora y sus diferentes colaboradores fueron haciendo, así también como las críticas y señalamientos que dife-

rentes investigadores hicieron a sus trabajos. En un artículo del año 2001 (Maslach et. Al.; 2001) la autora destaca una fase práctica o experimental y una teórica y caracteriza el síndrome como tridimensional.

En la segunda mitad de los '90 el Burnout era ya un tema recurrente en el campo de investigación en salud, donde confluían estudios de diferentes teorías psicológicas como las psicosociales, las transaccionales y las cognitivas entre otras, otorgando nuevos impulsos a lo ya desarrollado, también los estudios sobre Personalidad Resistente iniciados por S. Kobassa referencian las variables fundamentales del síndrome, aunque lo hacen en forma paralela.

Destacamos que desde el comienzo los estudios realizados por C. Maslach y la primera construcción del M. B. I. la atención de los investigadores estuvo centrada en los efectos que sobre la salud mental causa el trabajo realizado en diferentes sectores de la atención al público.

La característica principal sobre la que se centraron las primeras investigaciones apuntaron a develar el efecto psicopatológico que los trabajadores con alta rotación de usuarios tenía y se intentó a partir de esto caracterizar una formación patológica particular, lo que definimos por síndrome de Burnout es el resultado de dicho intento.

El trabajo de atención al público, la alta rotación de los usuarios y el tipo de demanda que exige (en general urgencias y problemas de carácter delicado) hacen que la población de trabajadores de enfermería aparezca como entre las más vulnerables. Nuestra investigación se centra en esta población y utilizamos para la misma un instrumento denominado CDPE-A en diferentes muestras de hospitales públicos de la ciudad de Rosario con el fin de detectar indicadores sobre el síndrome de Burnout.

INSTRUMENTO

El Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE) es un instrumento diseñado por el Dr. Bernardo Moreno-Jiménez de la Universidad Autónoma de Madrid, el mismo consta de 174 ítems distribuido en 4 escalas y en el se destacan no solo las áreas específicas del síndrome caracterizadas por Maslach en su inventario (Cansancio Emocional, Despersonalización y Baja Estima Laboral), sino que al mismo tiempo se complementan con la ponderación de otras áreas que sirven para poder apreciar en perspectiva la salud mental del trabajador de enfermería y como su autor lo define este cuestionario se *enmarca en un modelo procesual transaccional*. (Moreno-Jiménez; 2007).

El cuestionario se divide en 4 escalas complementarias con diferentes variables por cada una de ellas; son: **escala de Antecedentes**: Ambigüedad del rol, Contacto con el dolor y la muerte, Interacción conflictiva y Sobrecarga; **la escala específica del síndrome de Burnout** sigue la propuesta por Maslach con sus tres variables conocidas, Cansancio Emocional, Despersonalización y la Falta de Realización Personal y Profesional; **la escala de Personalidad Resistente (hardiness) y Afrontamiento** es una escala subdividida en dos sub escalas y las mismas constan de tres variables cada una, la escala de Personalidad Resistente (hardiness) esta constituida por las variables Compromiso, Reto y Control y la escala de Afrontamiento Directo por las variables de Apoyo social, Evitación y Afrontamiento directo, por último **la escala de Consecuencias** constituida por las variables de Consecuencias Psíquicas, Consecuencias Profesionales, Consecuencias Socio familiares y Consecuencias Físicas.

Para nuestra investigación utilizamos una versión abreviada, el CDPE-A, con un total de 65 ítems que igual que la versión original esta constituida por las mismas escalas y variables, que se responden en estructura de tipo Likert de 4 puntos, donde 1 representa el total desacuerdo hasta el máximo de 4 que representa el total acuerdo.

La versión abreviada que utilizamos contempla 4 preguntas por variable y de este modo queda homogenizado el formato de respuesta, estudios realizados por Moreno-Jiménez y cols. (1997; 1999, 2000; 2001; 2002) y Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007) muestran que el nivel de respuesta y satisfacción logrado con el

instrumento abreviado no presenta grandes cambios con respecto a la versión original.

La primera página del cuestionario hace una descripción con datos sociodemográficos de los participantes, algunos datos sobre su actividad específica en la institución y se utilizan para homogeneizar muestras y comparar resultados.

MUESTRA

El cuestionario CDPE-A fue aplicado al personal de enfermería de diferentes hospitales públicos de la ciudad de Rosario.

La muestra se seleccionó de forma aleatoria simple.

Se realizó un primer contacto institucional en los diferentes hospitales y centros de salud, este contacto estuvo propiciado por la dirección de enfermería de cada centro, quienes se brindaron entera y desinteresadamente para llevar adelante la investigación.

En el primer contacto en cada centro se explicaba las características de la investigación, destacándose el carácter anónimo de la misma y la participación voluntaria de parte del personal, se destacaba también la importancia de contar con estudios epidemiológicos sobre la salud mental de los trabajadores de enfermería, alertando sobre la salud, la sobrecarga laboral y el medio donde se desarrolla su tarea.

El personal se mostró muy interesado y motivado para realizar el cuestionario, donde la dinámica habitual era que se los llevaran a sus casas y a la semana siguiente se los pasaba a recoger, los jefes de sectores participaron activamente en esta fase de la investigación.

Junto a las unidades de salud más importantes de la ciudad se testearon dos puestos de salud, o sea, unidades más pequeñas en barrios periféricos con las cuales se podrían obtener diferentes resultados.

Del total de 332 cuestionarios entregados obtuvimos 129 completados satisfactoriamente, lo cual da un porcentaje de respuesta del 38.8%, esto se corresponde con otras investigaciones similares.

Del total de los 129 sujetos de la muestra se observa un 72.2% son mujeres y un 27.8% hombres.

La media de edad para los hombres es de 36 años y para el grupo de las mujeres de 38.

Si tomamos las variables de las relaciones personales vemos que el 60% esta con pareja estable, contra un 4.5% sin pareja estable y un 30% que no tiene pareja.

El 39.1% no tiene hijos, el 26.4% tiene 2 hijos, el 14.5% solo 1 y el 10% tiene 3 hijos.

Analizando la situación laboral comenzamos por la cantidad de pacientes que atienden por día, e hicimos varios grupos intentando homogeneizar la muestra, el primer grupo atiende de 1 a 6 pacientes por día y aquí encontramos la mayor cantidad de sujetos de la muestra representados con un total de 49.1%, el segundo grupo se conformo con una línea que va desde los 7 a los 14 pacientes por día y allí encontramos el segundo grupo mas numeroso con un total de 22.7%, distribuyéndose el resto de la población en diferentes grupos menores, cabe agregar aquí que el porcentaje de cuestionarios no contestados es del 13.6%.

La mayor parte del personal de la muestra trabaja en turno rotativo con un porcentaje del 51.8 del total, siguiéndole un 21.8% en el turno mañana, un 9.1% en el turno tarde y un 10.9% en el turno noche. La mayor parte de los enfermeros testeados son trabajadores fijos, lo que representa el 58.2% de la muestra, frente a un 26.4% que es personal contratado.

RESULTADOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó el SPSS confeccionando un banco que nos permitió realizar los resultados cuantitativos obtenidos.

Siguiendo los descriptivos generales del Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería en su versión abreviada (CDPE-A) se hizo un análisis de las medias de cada una de las escalas y de las variables que las componen, encontrando que todas las medias en todas las variables están por arriba de 2, a excepción de Falta de Realización Personal con 1,843 y de Evitación con 1,859.

El promedio de medias más alto se registro en la escala de Personalidad Resistente con todas las variables por encima de 3, siguiéndole la escala de Consecuencias donde todas las medias dan por encima de 2.

Comparando las medias de las escalas encontramos que la escala de Antecedentes es la que registra la media más alta con 2,833 en tanto que la escala de Burnout la más baja con un 2,110, observándose que no existen diferencias significativas entre las mismas.

Los datos obtenidos se elaboraron en la tabla de correlación de Pearson donde dentro de la escala de Personalidad la variable de Control (invertido) correlaciono negativamente con todas las variables del Burnout y, como era esperable siguiendo la literatura, la variable Falta de Realización Personal es la que mas fuerte correlaciona con la escala de Personalidad Resistente.

La correlación más fuerte encontrada con respecto a las escalas de Afrontamiento lo encontramos en la variable Evitación correlacionando significativamente con la variable Despersonalización específica del Síndrome.

El dato mas importante obtenido hasta el momento es que se encontraron correlaciones positivas entre todas las variables que componen la escala del Síndrome de Burnout, dejando con ello clara muestra de la confiabilidad del instrumento.

Destacamos también una fuerte correlación entre la escala del Síndrome de Burnout y la escala de Consecuencias, básicamente la variable Cansancio Emocional que correlaciona significativamente con las variables Consecuencia Física, Consecuencia Psíquica y Consecuencia profesional, agreguemos por lo demás que en esta misma línea la variable Consecuencia Física correlaciono positivamente con la Despersonalización.

El Cansancio Emocional es la variable que mas puntuó dentro de los índices de la escala de Burnout, siguiéndole el de Despersonalización y en ultimo lugar la Baja Realización Personal en el trabajo, esto a la inversa de cómo lo plantea Dierendonck, donde dice que la falta de realización personal influye en la despersonalización, lo que luego influye en el agotamiento emocional.

Si comparamos los resultados con los de González Gutiérrez et. Al. (2004), encontramos que no existen significativas diferencias en los indicadores, por ejemplo el ítems Contacto con el dolor y la muerte para nosotros llevo una puntuación de ,63 en tanto que para ellos es de ,62, una diferencia de grados se pudo notar en la variable Cansancio Emocional, mientras que para nosotros la puntuación fue de ,78 en dicho trabajo fue de ,64, especulamos que esto se debe a que ellos analizaron una muestra de Terapeutas Ocupacionales.

Siguiendo los criterios señalados por Moreno-Jiménez et. Al., así también como por otras investigaciones que con el CDPE-A se realizaron citadas en la bibliografía, podemos decir que el cuestionario tiene los criterios de fiabilidad para ser aplicados en la población de enfermería, las puntuaciones dadas a nivel del Burnout se encuentran dentro de los rangos de otros estudios similares, cabe agregar que los datos si bien no son concluyes muestran a las claras que se sigue un buen camino.

Un punto que se dejo de lado aquí es el modelo teórico que sostiene el cuestionario, esto a sido señalado en alguna literatura y como todo en investigación puede ser nutrido por muchos puntos de vista.

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento al Dr. Bernardo Moreno-Jiménez de la Universidad Autónoma de Madrid, así también como al Dr. Gregorio Gómez-Jarabo, el Dr. Miguel Ángel Alcázar y la Dra. Teresita Cruz Lamadrid de la misma universidad, por su estímulo y comprensión, y al mismo tiempo a la gente de la Secretaria de Salud Pública de la municipalidad de Rosario y particularmente a la directora de enfermería de la misma, magíster María Elena Barbarich y las direcciones de enfermería de los diferentes hospitales y centros quienes hicieron el trabajo un encuentro valioso a todos los niveles.

BIBLIOGRAFÍA

- ATANCE MARTINEZ, J.C. Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. Revista Española de Salud Pública. Vol. 71, Nº 3. España. Mayo - Junio, 1997.
- CARMONA MONGE, J.F.; SANZ RODRÍGUEZ, L.J.; MARÍN MORALES, D. (2000) Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados críticos. Disponible en: <http://www.spcci.org/cimc2000/abstracts/028/Burnout.htm>
- GIL-MONTE, P.R.; PEIRO, J.M.; VALCARCEL, P.; GRAU, R. La incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: un estudio correlacional en profesionales de enfermería. *Psiquis*. 1996; 17: 190-195.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRO, J. (1997) Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid. Síntesis.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRÓ, J. M. (1999a) Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*. Vol. 15, Nro. 2, 261:268.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRÓ, J. M. (1999b) Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 1999. Vol. 11, n 3, pp. 679-689.
- GIL-MONTE, P.R (2002) Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública Méx* vol.44 no.1. Disponible en: <http://www.sciel.org>.
- GIL-MONTE, P.R. (2003) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Rev. Elec. Inter açao psy* Año 1. n 1, pp.19-33.
- GIL-MONTE, P.R. y MORENO-JIMÉNEZ, B. (Comp.) (2007) El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Pirámide
- GONZÁLEZ GUTIÉRREZ, J.L.; MORENO RODRÍGUEZ, R.; PEÑACOBAPUENTE, C.; ALCOCER COSTA, N.; ALONSO RECIO, L.; BARCO CERRO, P y ARDOY Cuadros, J. Burnout in Occupational Therapy: an análisis focused on the level of individual and organizational consequences. *Diponible en: www. Psychology in Spain*, 2004, Vol. 8. No 1, 98-105
- MASLACH, C.; Burned Out, 1976, en Atance Martínez, Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario, Revista Española de Salud Pública. Vol. 71, Nº 3. España. Mayo - Junio, 1997.
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E.; Burnout in health professions: A social Psychological Analysis, 1982. Citado en Moreno Jiménez, B.; Peñacoba Puente, C. Estrés asistencial en los servicios de salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid, 1995.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B. y LEITER, M.P. (2001) Job burnout. *Annu. Rev. Psicol.* 52; 397:422.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; BUSTOS, R.; MATA LLANA, A.; MIRALLES, T (1997) La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*. 13: 185-207.
- MORENO-JIMÉNEZ, B. & PEÑACOBAC, C. (1999). El estrés asistencial en los servicios de salud. In: M. A. Simón (Ed.). *Manual de psicología de la salud: fundamentos, Metodología y Aplicaciones* (pp. 740-756). Madrid: Biblioteca Nueva.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; GARROSA, E. & GONZÁLEZ-GUTIÉRREZ, J.L. (2000). El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 3, 18-28.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; GONZÁLEZ-GUTIÉRREZ, J.L. & GARROSA, E. (2001). Desgaste profesional (Burnout), personalidad y salud percibida. In J. Buendía (Ed.). *Estrés, trabajo y salud*. Madrid: Pirámide.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; GONZÁLEZ-GUTIÉRREZ, J.L. & GARROSA, E. (2002). Desgaste profesional en hospitales: influencia de las variables sociodemográficas. *Rol de enfermería*, 25(11), 19-26.
- PEÑACOBAC, C.; MORENO-JIMÉNEZ, B. (1998) El concepto de personalidad resistente. Consideraciones teóricas y repercusiones prácticas. *Boletín de Psicología*; 58: 61-96.