

SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS HOSPITALES SANTA SOFÍA E INFANTIL DE MANIZALES. 2004 - 2005

Tatiana Yulima Jaramillo Rendón¹
Sandra Yanet López Quintero¹
Luz Ivonny Valencia Banguera¹⁶⁷

RESUMEN

El síndrome de desgaste profesional es un problema social y de salud pública que interfiere en la labor asistencial e impide que la atención a los usuarios sea de óptima calidad. Por esta razón, es importante determinar el nivel de desgaste existente en los profesionales de estas dos instituciones, así como los factores predisponentes para adquirir este síndrome. Para el logro de estos objetivos se diseñó un instrumento de recolección de la información aplicado a la totalidad de la población (35), en el cual se incluyeron las variables referentes a: aspectos sociodemográficos, laborales y relacionados con el síndrome (escala de Maslach), se estableció una relación entre estas variables, además se aplicó una prueba de hipótesis (t-student) para identificar la existencia de una diferencia significativa de los resultados obtenidos en las dos instituciones.

Los hallazgos obtenidos frente a la presencia del síndrome de desgaste profesional permitieron concluir que no existe el síndrome en la población estudiada y los factores predisponentes para la aparición de este síndrome son: estar vinculado a la institución por cooperativa, tener más de 15 años de antigüedad en el cargo, no tener estabilidad emocional y tener puntuaciones altas en la subescala de agotamiento emocional.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de desgaste profesional, agotamiento emocional, despersonalización, realización profesional, profesional de enfermería.

Recibido: Junio de 2005

Aceptado: Julio de 2005

ABSTRACT

The "burnout" or Professional Exhaustion Syndrome is a social and public health issue that interferes in the assistential tasks. It also hinders the capacity to provide customers the best quality service. Thus, it is important to determine the existing level in professional exhaustion as well as the predisposing factors to obtain this syndrome. The study was carried out in two institutions of Manizales: Santa Sofia Hospital and the Hospital Infantil.

An instrument to collect data was designed. It was used on the total population (35 subjects). Variables linked to sociodemographic, laboral and syndrome related aspects (Maslach's scale) were included. A relation among these variables was established. Additionally, a hypothesis test (t student) was carried out in order to identify the existence of a meaningful difference of the results obtained in both institutions.

The findings obtained in relation to the presence of professional exhaustion syndrome helped to conclude that this syndrome does not exist in the studied population.

¹ Estudiantes de enfermería. Universidad de Caldas.

¹ Estudiantes de enfermería. Universidad de Caldas.

¹⁶⁷ Estudiantes de enfermería. Universidad de Caldas.

The following predisposing factors were identified as the responsible agents of this syndrome:

1. Enrolled an institution through a cooperative agency,
2. Occupying the same position for more than 15 years,
3. Not having emotional stability, and
4. Having a high score in the emotional exhaustion subscale.

KEYWORDS: Professional Exhaustion Syndrome, emotional exhaustion, professional execution, nursing professional.

Introducción

El síndrome de desgaste profesional es un problema social y de salud pública, es un trastorno adaptativo crónico que daña la calidad de vida del profesional de enfermería y la calidad de su labor asistencial, ya que sus pacientes no recibirán un trato amable, humano, y ante todo, eficaz y oportuno.

Sus manifestaciones son:

Agotamiento emocional: sentimiento de no poder dar más de sí mismos (endurecimiento afectivo) por el contacto diario y sostenido con el dolor y la muerte.

Despersonalización: desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia las personas que debe atender viéndolas de forma deshumanizada.

Falta de realización profesional: Tendencia a evaluarse negativamente en relación con la habilidad para realizar el trabajo y en la relación con las personas que atiende.

Esta problemática cada vez toma más fuerza en los profesionales de enfermería a nivel mundial, por ello decidimos determinar el grado de desgaste de éstos en el Hospital Infantil y Hospital Santa Sofía de la ciudad de Manizales, así como los factores que podrían estar incidiendo en su presencia debido a que estas dos instituciones reúnen lo más complejo del cuidado en todas las áreas de la salud y en especial de enfermería, la primera por ocuparse integralmente del paciente menor y la segunda por brindar las especialidades contempladas en el cuarto nivel de atención en salud.

Metodología

Este es un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, se seleccionó el 100% de los profesionales de enfermería del Hospital Infantil y del Hospital Santa Sofía de la ciudad de Manizales.

Se solicitó consentimiento a los directivos de las instituciones seleccionadas para realizar el estudio al igual que a los participantes por medio de un consentimiento informado.

Se diseñó un cuestionario el cual fue objeto de una prueba piloto antes de su aplicación.

Este instrumento contiene preguntas relacionadas con aspectos sociodemográficos y laborales que nos proporcionan información acerca del contexto en el que se encuentran los encuestados facilitando el reconocimiento de los factores predisponentes, relacionados con el síndrome (escala de Maslach) elaborado por Maslach y Jackson en 1981¹⁶⁸ y validado a nivel mundial de la cual se obtuvo permiso para su aplicación, en esta sección del instrumento se tomó cada una de las sub-escalas por separado, estos ítems son valorados entre 0 y 6, de tal manera que 0 supone que el suceso en cuestión nunca ocurre y 6 que ocurre todos los días, reservándose las demás puntuaciones intermedias para las frecuencias que aparecen entre los dos extremos citados. Así, los individuos que presentan el síndrome

¹⁶⁸ : <http://www.diezminutos.org/burnout.html>

puntuarán alto en cansancio emocional, en despersonalización y bajo en realización personal.

Resultados

Se destacan los siguientes aspectos en relación con las variables consideradas en la población encuestada.

El 46% tienen edades entre 20-29 años y todos laboran en el Hospital Santa Sofía; mientras que en el Hospital Infantil la edad predominante se encuentra en el rango de 40 a 49 años, equivalente al 40%.

Según el género se tiene que el 91% son mujeres y el 9% son hombres. El total de los hombres laboran en el Hospital Santa Sofía.

Después de analizar los resultados obtenidos se relacionaron las variables sociodemográficas y laborales con las contenidas en la escala de Maslach encontrándose lo siguiente:

Estado civil \ Agotamiento emocional	Soltero	Casado	Separado	Viudo	Unión Libre	TOTAL
Nunca	40%	16%			4%	60%
Pocas veces al año o menos	12%					12%
Una vez al mes o menos						
Pocas veces al mes o menos						
Una vez a la semana	4%	8%	4%			16%
Pocas veces a la semana	4%			4%		8%
Todos los días		4%				4%
TOTAL	60%	28%	4%	4%	4%	100%

Tabla 1. Agotamiento emocional según estado civil. Hospital Santa Sofía. Manizales 2004-2005.

Encontramos en la población estudiada que la sensación de agotamiento emocional no tiene relación significativa con el estado civil. Con base en que el 60% de los encuestados no presenta este sentimiento, podríamos interpretar que en esta institución el agotamiento emocional no se presenta de manera importante.

Estado Civil	Soltero	Casado	Separado	Viudo	Unión Libre	TOTAL
Me siento acabado						
Nunca		40%	10%			50%
Pocas veces al año o menos		10%				10%
Una vez al mes o menos						
Pocas veces al mes o menos						
Una vez a la semana		10%		10%		20%
Pocas veces a la semana	10%					10%
Todos los días				10%		10%
TOTAL	10%	60%	10%	20%		100%

Tabla 2. Sentirse acabado de acuerdo a estado civil. Hospital Infantil. Manizales 2004-2005. Sentirse acabado se refiere a la sensación de no poder dar más de sí, tanto en el aspecto físico como emocional.

Llama la atención que del total de encuestados, la mitad nunca se han sentido acabados. Entre los que han presentado dicha sensación el 30% expresa que ha sido al menos una vez a la semana, y de éstas el 20% son viudas y el 10% restante, son solteros. Tomando como referencia estos datos, podemos interpretar que el apoyo emocional de una pareja podría ser un factor protector que evita la adquisición del síndrome.

Tipo de Vinculación	A término fijo	A término indefinido	Por cooperativa	TOTAL
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión				
Nunca		12%	40%	52%
Pocas veces al año o menos		4%	12%	16%
Una vez al mes o menos			4%	4%
Pocas veces al mes o menos				
Una vez a la semana			4%	4%
Pocas veces a la semana				
Todos los días			24%	24%
TOTAL		16%	84%	100%

Tabla 3. Tipo de vinculación y me he vuelto más insensible desde que ejerzo esta profesión. Hospital Santa Sofía. Manizales 2004-2005.

De los encuestados poco más del 50 % nunca se han sentido insensibles frente a la gente, pero más del 50 % de las personas vinculadas a través de cooperativas (24%) presentan esta situación todos los días, lo cual interpreta que la estabilidad laboral tiene un papel muy importante en el desarrollo del síndrome de desgaste profesional. También es importante resaltar que la cuarta parte de las personas que tienen contrato indefinido presentan esta situación eventualmente lo cual podría tener relación con aspectos como la edad y la antigüedad en el cargo.

Tipo de Vinculación Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	A término fijo	A término indefinido	Por cooperativa	TOTAL
	Nunca	50%	40%	
Pocas veces al año o menos		10%		10%
Una vez al mes o menos				
Pocas veces al mes o menos				
Una vez a la semana				
Pocas veces a la semana				
Todos los días				
TOTAL	50%	50%		100%

Tabla 4. Tipo de vinculación y me he vuelto más insensible desde que ejerzo esta profesión. Hospital Infantil. Manizales 2004-2005.

Con base en estos datos podemos interpretar que la estabilidad laboral juega un papel importante en la adquisición de este síndrome, puesto que las condiciones laborales influyen en la realización profesional de cada individuo.

Antigüedad en el cargo Agotamiento emocional	Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	TOTAL
	Nunca	4%	8%					
Pocas veces al año o menos	4%	16%	4%			4%		28%
Una vez al mes o menos		4%						4%
Pocas veces al mes o menos		12%				4%		16%
Una vez a la semana	8%		4%				4%	16%
Pocas veces a la	4%	8%						12%

semana								
Todos los días		4%		4%	4%			12%
TOTAL	20%	52%	8%	4%	4%	8%	4%	100%

Tabla 5. Antigüedad en el cargo y agotamiento emocional. Hospital Santa Sofía. Manizales 2004-2005

Con base en esta información se puede destacar que las personas con una antigüedad menor a 5 años nunca han presentado agotamiento emocional y poco más de la cuarta parte pocas veces en el año, cabe resaltar que el 12 % tienen una antigüedad en el cargo entre 5 y 20 años y presentan agotamiento emocional todos los días, lo cual podría relacionarse con el entusiasmo y la visión idealista que se tiene al empezar a ejercer la profesión.

Antigüedad en el Cargo \ Agotamiento emocional	Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	TOTAL
Nunca		10 %						10%
Pocas veces al año o menos			20 %	10 %				30%
Una vez al mes o menos								
Pocas veces al mes o menos								
Una vez a la semana								
Pocas veces a la semana		10 %	10 %	10 %				30%
Todos los días						20 %	10 %	30%
TOTAL		20 %	30 %	20 %		20 %	10 %	100%

Tabla 6. Antigüedad en el cargo y agotamiento emocional. Hospital Infantil. Manizales 2004-2005

Es importante destacar que los profesionales que tienen una antigüedad en el cargo mayor de 21 años equivalentes al 30% de esta población, presentan agotamiento emocional todos los días, con base en estos hallazgos podemos interpretar que el contacto durante mucho tiempo con el dolor y el sufrimiento de las personas podría desencadenar la sensación de no poder dar más emocionalmente.

Antigüedad en el servicio \ Sentirse frustrado	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	4 años	7 años	15 años	TOTAL
Nunca	24%	4%	4%	4%	12%		4%	52%
Pocas veces al año o menos	20%							20%
Una vez al mes o menos	4%							4%
Pocas veces al mes o menos			4%					4%
Una vez a la semana	4%	8%						12%
Pocas veces a la semana		4%	4%					8%
Todos los días								
TOTAL	52%	16%	12%	4%	12%		4%	100%

Tabla 7. Antigüedad en el servicio y sentirse frustrado. Hospital Santa Sofía. Manizales 2004-2005.

Antigüedad en el servicio \ Sentirse frustrado	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	4 años	7 años	15 años	TOTAL
Nunca	10%					10%		40%
Pocas veces al año o menos	10%	20%						30%
Una vez al mes o menos								
Pocas veces al mes o menos								
Una vez a la semana	10%							10%
Pocas veces a la semana								
Todos los días		20%						20%
TOTAL	30%	40%				10%		100%

Tabla 8. Antigüedad en el servicio y sentirse frustrado. Hospital Infantil. Manizales 2004-2005.

Nos llama la atención que se presente el sentimiento de frustración en los profesionales de enfermería que llevan hasta 1 año laborando en determinado servicio, lo cual podría interpretarse como falta de adaptación a éste.

Discusión

En un estudio realizado en el Hospital Nacional Sur Este de Salud de Cusco (Perú) 1998-1999 y en otro estudio titulado “Síndrome de desgaste profesional y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados críticos” se encontraron resultados similares a los obtenidos en la presente investigación en las variables estado civil, edad, tipo de vinculación o contrato y antigüedad en el cargo. Así como en las subescalas de agotamiento emocional, realización profesional y despersonalización.

Y aunque el síndrome no está presente en ninguno de los profesionales encuestados se encontró un alto riesgo de padecerlo, lo cual denota la importancia de reconocer los factores predisponentes y adoptar las medidas necesarias para prevenirlo.

Conclusiones

El síndrome de desgaste profesional como tal no se presenta en la población encuestada, aunque sí existe cierto grado de desgaste.

Como resultado de la investigación encontramos que los factores predisponentes para presentar el síndrome de desgaste profesional son:

Antigüedad en el cargo mayor de 15 años.

Tipo de Vinculación: Estar vinculado a la institución de salud por cooperativa.

Estado civil: Ser soltero o viudo, aunque es muy importante, más que el estado civil, la estabilidad emocional que se tenga.

La mayoría de los profesionales de enfermería encuestados presentan “agotamiento emocional” que es un factor predisponente para la adquisición del síndrome de desgaste profesional.

En general, los encuestados se sienten realizados profesionalmente lo cual puede considerarse un factor protector para no presentar el síndrome.

Aunque existe agotamiento emocional y algún grado de insatisfacción laboral, los profesionales de enfermería no presentan características o puntuaciones altas en la subescala de despersonalización por lo que podemos concluir que este síndrome no se presenta en esta población.

La prueba de hipótesis (t-student) no mostró diferencia significativa en las tres subescalas del MBI, lo cual quiere decir que los resultados son homogéneos para toda la población.

Recomendaciones: Es importante tener en cuenta alternativas de intervención oportunas desde el punto de vista psicosocial y laboral, con el fin de prevenir el padecimiento del síndrome en la población vulnerable

BIBLIOGRAFÍA

ALMENDRA, Carlos (en línea): Plataforma diez minutos: "Síndrome de burnout se puede medir". (Citado 22 octubre 2003). Disponible en: <<http://www.diezminutos.org/burnout/medir.html>>

FACTORES RELACIONADOS CON ESTRÉS PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, Enfermería al día Vol. 12 Número 02 (Marzo- Agosto) 2000. p. 59-64.

FERNÁNDEZ LOZA, Nicolás (en línea): Universidad de la Rioja, Guadalupe Manzano UR.Síndrome de Burnout: sus efectos y prevención en las organizaciones. (Citado 22 octubre 2003). Disponible en www.bdtraining.com/web/noticias/report26.asp>

GARCÉS DE LOS FAYOS RUIZ, Enrique J. El Burnout (en línea). (Citado 12 septiembre 2003). Disponible en: <<http://www.salves.com.br/virtual/burnout.htm>>

GARCÉS DE LOS FAYOS RUIZ, Enrique J. (en línea): Tesis sobre burnout. (Citado 20 septiembre 2003).Disponible en: <http://www.hfaintein.com.ar/articul/ed_180401.htm>

NAVARRO, Viviana (En línea). 04-JUN-2002. Disponible en. <http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_638.shtml>

PADILLA, Carlos Almendro y GONZÁLES, Rafael de Pablo. (En línea): El síndrome burnout o síndrome de "estar quemado" Fecha de creación: Enero 2001. (Citado 17 mayo de 2005). Disponible en: <<http://www.diezminutos.org/burnout.html>>

PERIS, María Dolores (En línea).14-JUL-2003. SÍNDROME DE BURNOUT. Disponible en <<http://www.arearh.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>>

SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA, Enfermería intensiva. Vol. 13 Número 01 (enero-Marzo) 2000. p. 9-15.