

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.

Mary Luz SOLÓRZANO APARICIO¹, Gisela CRUZ BECERRA², Patricia Esther VELA MEZA³ y Sonia IDELFONSO HUANCA⁴

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción-insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Guillermo Almenara. **Metodología.** Diseño no experimental, descriptiva - correlacional, de corte transversal. Se encuestaron a 44 enfermeros del servicio N° 6 de las áreas de Geriatria, Medicina y Psiquiatria. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de escala de Satisfacción Laboral de Warr Cook y Wall. **Resultados:** Los valores obtenidos fueron de 11.29 ± 3.41 en cansancio emocional; de 4.69 ± 2.13 en despersonalización y de 37.4 ± 2.35 en la de realización personal. Se obtuvo una media de 44.04 ± 1.41 en la satisfacción intrínseca, 47.89 ± 1.77 en la extrínseca y 91.93 ± 2.35 en la general. **Conclusiones:** La muestra observada no dio evidencias suficientes para determinar que no hay relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería. Existe un nivel moderado de satisfacción dada principalmente por factores intrínsecos al trabajo. Las variables sociodemográficas tienen un bajo efecto en las dimensiones del síndrome.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, enfermería.

ABSTRACT

Purpose: To determine the relationship there is between the Burnout Syndrome and the work satisfaction-non-satisfaction among nursing professionals from the "Guillermo Almenara Irigoyen" General Hospital, Service N° 6. **Methodology:** The present research was descriptive, correlational, cross-sectional study. 44 nurses from Section No. 6 were surveyed from the Geriatric, General Medicine, and Psychiatric Units. The Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and the Warr Cook and Wall Work Satisfaction Scale questionnaire were applied. **Results:** The values obtained were of 11.29 ± 3.41 in emotional burnout; 4.69 ± 2.13 of depersonalization; and, 37.4 ± 2.35 of personal performance. A media of 44.04 ± 1.41 was obtained for intrinsic satisfaction, 47.89 ± 1.77 for the extrinsic satisfaction, and 91.93 ± 2.35 in the overall. **Conclusions:** The sample observed gave enough evidence to determine that there is no relationship between the Burnout Syndrome and work satisfaction among Nursing Professionals. There is a moderate level of satisfaction due mainly because of intrinsic factors at work. The socio demographic variables have a low effect on the syndrome dimensions.

Key Terms: Burnout Syndrome, work satisfaction, nursing.

¹ Enfermera, Magister Ciencias con Mención en Enfermería, docente de la UPeU en la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería

² Bachiller en Enfermería

³ Bachiller en Enfermería

⁴ Licenciada en Enfermería, Jefa de servicio de cirugía, Hospital Guillermo Almenara

INTRODUCCIÓN

La enfermería es considerada como una profesión particularmente estresante, que afecta tanto la salud y el bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales. En ese sentido, se considera que la contingencia de resolver problemas que surgen de improviso, la escasez de personal con la consabida sobrecarga laboral, los conflictos, la ambigüedad de rol por no existir especificidad de funciones y tareas, la falta de autonomía y autoridad para la toma de decisiones, los rápidos cambios tecnológicos, las mermas en las retribuciones y estímulos de distintos tipos, las condiciones físicas externas inadecuadas, las malas relaciones interpersonales y la superposición familia-trabajo contribuyen a aumentar las tensiones específicas del quehacer hospitalario, produciendo estrés laboral crónico (Síndrome de Burnout). Algunos estudiosos del tema señalan que la situación de estrés crónico se afronta con estrategias adecuadas, pero cuando éstas fallan, se produce en consecuencia el síndrome de Burnout o de desgaste profesional como resultado del contexto laboral propio de la profesión, en interacción con las características personales de los individuos. Diversos autores consideran que son los profesionales, asistenciales los más afectados, debido a que son éstos los que están unidos a una filosofía humanista de su profesión, con alto grado de búsqueda de la excelencia y la perfección y, por tanto, de autoexigencia y baja tolerancia al fracaso. Pero al encontrar un sistema hospitalario deshumanizado, despersonalizado, con progresivo deterioro de las condiciones de trabajo al cual deben adaptarse, se produce un choque entre sus expectativas y la realidad, lo que incide en la producción de situaciones estresantes. (Gil-Monte P, 2003)¹.

Este síndrome tiene distintos factores desencadenantes como: personales, ambientales, contenido del trabajo, condición del trabajo, etc. Pero, uno de los estresores más importantes en su producción es la disminución de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral, entendida como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, tiene relación con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos y de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo. Por ello, algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante en la producción del síndrome de agotamiento profesional y enfatizan que a menor satisfacción laboral más Burnout; en concreto, mayor nivel de agotamiento emocional (Carmona F, Sanz L, Marín D, 2001).²

Desde ese punto de vista, esta investigación tiene como propósito determinar la frecuencia en que se presenta el Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción-insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el período de mayo - junio, 2009.

El presente trabajo de investigación es importante por su aporte teórico, ya que nos permite tener mayor conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y su repercusión en los profesionales de enfermería, así como evaluar el nivel de satisfacción-insatisfacción. De la misma forma, conocer los factores causantes que conllevan a la fase del agotamiento laboral presentándose finalmente en situaciones de insatisfacción laboral, despersonalización, ausencia de liderazgo y déficit en el desarrollo profesional constituyéndose entonces en una importante opción para mejorar un hábito saludable y de mucho beneficio para el cuidado de la salud física, emocional, espiritual de los profesionales de enfermería.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción-insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio N°6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara, durante el período mayo - junio, 2009.

Asimismo, los objetivos específicos, fueron: Identificar el Síndrome de Burnout manifestado en los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el período mayo-junio, 2009. Identificar el nivel de satisfacción-Insatisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el período mayo - junio, 2009.

MÉTODOS

Diseño y tipo de estudio

Diseño no experimental, descriptivo-correlacional, de corte transversal.

Población y muestra

La población estuvo constituida por 44 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio N° 6 Geriátría, Psiquiatría y Medicina ubicados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para medir el Síndrome de Burnout fue la escala de Burnout-Maslach los cuales miden el agotamiento emocional en un rango de 0 a

54, la despersonalización en un rango de 0 a 30, y la realización personal en un rango de 0 a 48. Considerando las siguientes puntuaciones: bajas del 0 al 44, medias del 45 al 88 y altas del 89 al 132. Este cuestionario tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9, consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, asimismo su relación con los pacientes. Para medir el nivel de satisfacción-insatisfacción se utilizó la escala de medición de Cook y Wall conformadas por 3 subescalas que miden en un rango de 15 a 105: satisfacción intrínseca en un rango de 7 a 49 y satisfacción extrínseca en un rango de 8 a 56. El Inventario Burnout-Maslach y la Escala de Satisfacción-Insatisfacción Laboral de Warr, Cook, Wall fueron validadas por expertos procediéndose a la aplicación directa de las mismas a los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

Procesamiento de datos

Debido a la baja prevalencia del Síndrome de Burnout, se realizó un análisis de tipo bivariado y para analizar la relación existente entre el síndrome de Burnout y sa-

tisfacción laboral con las variables sociodemográficas, se emplearon las siguientes técnicas estadísticas: análisis descriptivo de las variables estudiadas, aplicación de la prueba de Chi Cuadrado para evaluar la relación existente entre las variables edad y tiempo de servicio, con el componente ordinal de despersonalización de los competentes del Síndrome de Burnout. Aplicación de la Prueba Anova para evaluar la relación existente entre las variables generales con los componentes de la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. La correlación de Spearman que permitió determinar el grado de la posible asociación existente entre los factores determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis alterna: Existe relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción-insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 y como hipótesis alterna: La prevalencia de Burnout de un determinado nivel de estrés es homogéneo a los niveles de satisfacción laboral-insatisfacción en los profesionales de enfermería del Servicio N° 6 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante mayo- junio, 2009.

RESULTADOS

Tabla 1. Aspectos generales del profesional de enfermería que participó en el estudio del Servicio N° 6

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	30 - 40	21	47,7
	40 a más	23	52,2
Servicio	Geriatría	11	25%
	Medicina	22	50%
	Psiquiatría	11	25%
Tiempo de Servicio	1 - 5 años	6	13,6
	5 - 10 años	12	27,2
	10 - 15 años	16	36,3
	15 a más	10	22,7

Fuente: Encuesta sobre Burnout y Satisfacción, Hospital Almenara, junio del 2009

Según la tabla 1 el perfil de la muestra poblacional, del profesional de enfermeras, es el siguiente: edad 40 a más años; 52,2%, de las cuales 50 % trabajan en Ser-

vicio de Medicina y el 36.3% tiene entre 10 a 15 años de servicio en esta institución.

Tabla 2. Niveles de Burnout del profesional de enfermería del Servicio N° 6, Hospital Almenara, junio 2009

Variable	Rango	Media	D.Estandar
AE	0-54	11.29	3.41
DP	0-30	4.69	2.13
RP	0-48	37.4	2.35

Fuente: Encuesta sobre Burnout y Satisfacción, Hospital Almenara, junio del 2009

Los valores obtenidos según la tabla 2 en las distintas dimensiones del MBI fueron de 11.29 ± 3.41 en cansancio emocional; de 4.69 ± 2.13 en despersonalización y de 37.4 ± 2.35 en la de realización perso-

nal. Es decir, tenemos valores promedios en cansancio emocional y despersonalización bajos, y en realización personal medios, resultados que sitúan a los participantes del estudio en un nivel bajo de desgaste profesional.

Tabla 3. Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout del profesional de enfermería del Servicio N 6, Hospital Almenara, junio del 2009

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Magnitud	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Bajo	41	93,18
	Medio	3	6,81
Despersonalización	Bajo	28	63,63
	Medio	16	36,36
Realización Personal	Bajo	2	4,54
	Medio	32	72,72
	Alto	10	22,72

Fuente: Encuesta sobre Burnout y Satisfacción, Hospital Almenara, junio del 2009

De total de encuestados 19 obtuvieron puntuaciones medias en agotamiento emocional y despersonalización (43,17%), y bajas dos personas (4.54) en realización personal. Un 97,78% que equivale a 44 trabajadores presentó un alto grado de Burnout en, al menos, una de las tres dimensiones.

Si bien es cierto que el desgaste profesional es bajo (4,54%) en el profesional de enfermería del Servicio N° 6, evidenciado en los resultados obtenidos, al adicionar los porcentajes que presentan valores medios

en cansancio emocional y despersonalización, valores medios y altos en realización personal (66%), se observa riesgo epidemiológico moderado en esta población, (63,63%), valores bajos en despersonalización; y 32 trabajadores (72,72%) tienen valores medio y 10 (22,72%) niveles altos en su realización personal.

Por otra parte, al medir el grado de satisfacción laboral extrínseca, intrínseca y general, se obtuvo una media de 44.04 ± 1.41 en la satisfacción intrínseca, 47.89 ± 1.77 en la extrínseca y 91.93 ± 2.35 en la general.

Tabla 4. Niveles de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio N° 6, Hospital Almenara, junio 2009

Variable	Rango	Media	D.Estandar
Sat.Intrinseca	7-49	44,04	1,413
Sat.Extrinseca	8-56	47,89	1,774
Sat.General	15-105	91,93	2,349

Fuente: Encuesta sobre Burnout y Satisfacción, Hospital Almenara, Junio del 2009.

Asimismo, se encontró que 21 trabajadores (47,72%) presentan satisfacción intrínseca debido a que cuentan con libertad para elegir el método de trabajo, reconocimiento, la responsabilidad en la tarea, utilización de sus capacidades, posibilidades de promoción, atención a sus sugerencias; y 52,27% (23), satisfacción extrínseca por buenas relaciones interpersonales

o con sus superiores, adecuadas condiciones de trabajo, de acuerdo con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo y estabilidad en el empleo. Por lo tanto, existe correlación entre dichas variables dado que el personal de Enfermería de esta institución revela estar satisfechos con su centro de labor

Tabla 5. Matriz de Correlación de Spearman de las Dimensiones del Síndrome de Burnout y Satisfacción – Insatisfacción del Profesional de Enfermería, Hospital Guillermo Almenara, Junio '09.

		AE	DP	RP	Sat. Intrínseca	Sat. Extrínseca	Sat. General
Spearman's Rho	AE	Correlation Coefficient	1,000	,203	-,324*	,012	-,006
		Sig. (2-tailed)	.	,181	,938	,969	,970
		N	45	45	45	45	45
DP		Correlation Coefficient	,203	1,000	,021	,055	,221
		Sig. (2-tailed)	,181	.	,892	,720	,144
		N	45	45	45	45	45
RP		Correlation Coefficient	-,324*	,021	1,000	-,155	,016
		Sig. (2-tailed)	,030	,892	.	,310	,917
		N	45	45	45	45	45
Sat. Intrínseca		Correlation Coefficient	,012	,055	-,155	1,000	,034
		Sig. (2-tailed)	,938	,720	,310	.	,826
		N	45	45	45	45	45
Sat. Extrínseca		Correlation Coefficient	-,006	,221	,016	,034	1,000
		Sig. (2-tailed)	,969	,144	,917	,826	.
		N	45	45	45	45	45
Sat. General		Correlation Coefficient	-,006	,195	-,051	,599**	,806**
		Sig. (2-tailed)	,970	,200	,741	,000	,000
		N	45	45	45	45	45

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed); **, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**. Fuente: Encuesta sobre Burnout y Satisfacción, Hospital Guillermo Almenara, Junio '09

DISCUSIÓN

Según los objetivos e hipótesis planteados al momento de la formulación del tema de investigación para encontrar relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio N 6 del Hospital Almenara se obtuvo resultados de niveles bajos en agotamiento emocional, medios y bajos en despersonalización, y en realización personal niveles medios y altos, lo cual nos indica que hay un nivel bajo de Burnout. Al igual que Rivas, Cerrada, Mejías y Moreno en el estudio cuyo título fue satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del instituto autónomo hospital universitario los andes, Venezuela (2006)³, concluyendo que el Nivel de Burnout es bajo, aunque hay un riesgo epidemiológico alto. Existe un nivel moderado de satisfacción, dada principalmente por factores intrínsecos al trabajo. Las variables sociodemográficas tienen un bajo efecto en las dimensiones del síndrome de Burnout.

Asimismo, en los niveles de satisfacción laboral se observaron resultados favorables para que su mismo personal se encuentre satisfecho al realizar su labor asistencial en la institución, por mostrar un buen clima laboral y relaciones interpersonales en sus trabajadores.

Si queremos buscar una relación entre este estado de insatisfacción y el Síndrome de Burnout no podemos olvidar lo difícil que resulta encontrar datos científicos que expliquen la etiología del síndrome del “quemado”. A ello Wolpin y Col (1998; 2002)⁴ demostraron también que el Burnout causa bajos niveles de satisfacción laboral y no viceversa, por tanto la insatisfacción es una consecuencia más del síndrome. Además, el fenómeno Burnout tiene mayores repercusiones y consecuencias negativas que la insatisfacción laboral, ya que incluye importantes cambios en la conducta hacia los beneficiarios de su trabajo, junto con una serie de manifestaciones sobre la calidad y desarrollo de las tareas que no se dan en la insatisfacción laboral.

Como resultado de la Matriz de Correlaciones se encontró que no hay evidencias significativas entre el síndrome de Bournot y satisfacción laboral, del mismo modo se obtuvo con prueba chi-Cuadrado y ANOVA al relacionar los niveles de Burnout y satisfacción laboral cuyo p-valor fue mayor al nivel de significancia fijado en 0.05.

Respecto a la edad, tenemos que resaltar que si bien no se ha descrito que intervenga en la aparición del síndrome, en relación directa con la misma estaría la antigüedad profesional. Diferentes autores como Cano

(1996)⁵ han indicado que después de 10 años puede existir un período de sensibilización a partir del cual el profesional sería especialmente vulnerable. Así, tras este tiempo de ejercicio profesional se ha producido ya la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, viéndose que tanto las recompensas personales como las profesionales y las económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.

La edad no tuvo relación con ninguna de las variables estudiadas. Sin embargo, sí se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas. Este dato se podría explicar por el hecho de que se trata de sujetos más jóvenes y con menor tiempo en el puesto de trabajo y, por tanto, tal como recogen otros autores, menos susceptibles al síndrome de Burnout.

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968)⁶, existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de dis-

placer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).

CONCLUSIONES

1. Si bien los resultados obtenidos en este estudio reflejan un nivel bajo de Burnout, hemos visto que se trata de un colectivo con un riesgo moderado; aseveración que se desprende de los niveles medios en la dimensión despersonalización.
2. Se encontraron igualdad en los niveles satisfacción laboral debido principalmente a factores intrínsecos al trabajo y que inciden, por su reconocimiento, a su labor, niveles de promoción y ascenso, a pesar de ser una profesión con alta responsabilidad.
3. La investigación pone de manifiesto que no hay relación entre las variables de índole general y el síndrome de Desgaste Profesional, es decir, tienen un efecto nulo sobre el Síndrome.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil-Monte P. *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería*. Ponencia presentada en el I Seminario Internacional sobre Estrés y burnout, Curitiba (Brasil), 30-31 de agosto de 2002. Rev. Electrónica Interacão pág. 19-33.2003.
2. Wolpin E. *El Burnout. Síndrome específico* [tesis doctoral]. Madrid: Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid; 1998.
3. Col S, *Satisfacción y estrés laboral en enfermeras del sistema público de salud*. At Primaria 2002.
4. Cano E. *Factores que influyen en el nivel de cansancio laboral de enfermeras de atención primaria*. Aten Primaria 1996.
5. Arnold A, *Enfermería psicosocial*.: Salvat; Cuba 1960.
6. Lazarus M, *Estudio de la influencia de los factores laborales y socio demográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de enfermería especializada del Insalud de Ávila*. Medicina Clínica Barcelona. España 1968