

EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DEL ÁREA DE LA SALUD.

EVALUATION OF BURNOUT SYNDROME IN HEALTH CARE PROFESSIONALS

Roxana Argueta-Álvarez

Licenciada en Laboratorio Clínico

Investigadora | Universidad de Oriente

rargueta@univo.edu.sv

Resumen

El síndrome de desgaste profesional (SDP) o Síndrome de Burnout (DB) es un trastorno adaptativo crónico asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona. El síndrome de Burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que compromete tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Pérdida de logro o realización personal, todas ellas referidas a la relación entre el individuo y el ámbito laboral. Objetivo: Estimar la prevalencia y los factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de la salud que labora en el Hospital Nacional de La Unión. Metodología: Estudio de corte transversal con alcance descriptivo y con enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado fue Maslach Burnout Inventory (MBI). Principios éticos: previo consentimiento informado de cada uno de los participantes, respetando el derecho de confidencialidad. Resultados: participaron 93 profesionales del área de la salud; adultos jóvenes, donde el 75% de la población eran

del sexo femenino. Para la dimensión agotamiento emocional, la prevalencia fue de 66%. Una vez aplicada la Escala de Burnout se encontró que, para los encuestados, el 11% de ellos algunas veces al mes se encontraba emocionalmente agotado en el trabajo; para la dimensión despersonalización, la prevalencia fue de 10%. El 2% de los participantes aseguró que diariamente enfrentaba bien los problemas del paciente y para la dimensión de realización personal, la prevalencia para baja realización personal fue de 24%. El 73% de los encuestados consideraba que comprendía a los pacientes diariamente.

Palabras clave: Burnout, agotamiento emocional, despersonalización.

Abstract

The syndrome of professional attrition (SDP) or Burnout Syndrome (DB) is a chronic adaptive disorder associated with the inadequate confrontation of the psychological demands of the work that alters the quality of life of the person. Burnout syndrome is a psychological response to chronic work

stress that involves three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and loss of personal achievement or fulfillment, all of which refer to the relationship between the individual and the work environment. The aim of this work was to estimate the prevalence and associated factors of Burnout syndrome in health personnel working at the National Hospital of La Union, El Salvador. The study was cross-sectional with descriptive scope and quantitative approach, the instrument used was Maslach Burnout Inventory (MBI). For this work, the previous informed consent of each of the participants was used, respecting the right to confidentiality. This work involved 93 health professionals; young adults, where 75% of the population were women.

Key words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, health, Hospital Nacional de La Unión.

Introducción

El mundo actual se caracteriza por una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerados, mayor demanda de competencia y especialización continúa, reformulación de objetivos, metas y estrategias. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones nuevas.

El propio desarrollo social y tecnológico hacen cada vez más complejas las demandas, tanto sobre el individuo como sobre la organización, en el sentido de que, para cumplir con sus objetivos, se necesita lograr una mayor competitividad, alcanzar niveles de alta performance y especializarse en el área de su competencia, a fin de poder estar acorde al ritmo de los cambios y no quedar excluido del entorno con el que se relacionan.

Una especial atención se presta en la actualidad a las manifestaciones de estrés en las profesiones de servicios públicos. Su explicación se encuentra probablemente en el auge del sector de los servicios en las economías nacionales. Son cada vez más las profesiones que se desarrollan en el contacto humano con un público que impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares. Tal es el caso de las que se hallan vinculadas a los servicios médicos.

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de nuestra civilización», afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva.

Es importante señalar que no todo estrés laboral se transforma en Burnout. Esto ocurre solo cuando las condiciones

tensionantes dentro del trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto si la organización laboral lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus empleados (maestros, personal de salud y todo aquel que presta un servicio de manera directa) podría estar libre de este padecimiento (El-Sahili González , 2015).

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado “Burnout”. Maslach y Jackson definieron el Burnout como «una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización».

Se le ha llamado de varias formas: Síndrome del Quemado (SQ) o Síndrome de Desgaste Profesional (SDP). Cualquiera que sea su denominación se desarrolla en un ambiente laboral en donde el empleado establece interacciones complejas y afronta cotidianamente circunstancias relacionadas con exigencias del trabajo, falta de apoyo social, escasa autonomía en el trabajo, conflictos de rol y situaciones de orden social, económico e institucional. A esto se agregan las características del perfil psicológico del empleado.

Metodología

Este estudio es de corte transversal con alcance descriptivo y con enfoque

cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 93 profesionales del área de la salud del Hospital Nacional de la Unión. Para medir el síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es un instrumento auto – aplicable.

Dicho cuestionario está compuesto por 22 ítems tipo Likert, cada pregunta tiene siete posibilidades de respuesta y una calificación entre 0 y 6 puntos, así: Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes o menos (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5), Todos los días (6). Para el análisis estadístico de este estudio se utilizó el software estadístico Excel 2013.

Considerando los principios éticos internacionales y el Manual de Procedimientos de Investigación en Salud que recientemente lanzó el Instituto Nacional de Salud (INS) de El Salvador; se categoriza este estudio como Investigación sin riesgo, ya que se emplean técnicas y métodos de investigación documental, utilizando un cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) para la recolección de la información y el cual contendrá el consentimiento informado de cada participante y los permisos respectivos de las autoridades del Hospital Nacional de La Unión (Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2017).

Análisis e interpretación de resultados

Considerando la gama de profesionales en el área de la Salud que laboran en el Hospital de la Unión, la mayor participación en este estudio fue personal de Enfermería. Cabe destacar que el 22% de ellos cuenta con dos o tres trabajos. La población en estudio estuvo comprendida en su mayoría por profesionales del sexo femenino, residentes el 52% en la zona urbana y el 48% en la zona rural.

La mayor parte de los profesionales que participaron en el estudio son adultos jóvenes, y la mitad de ellos solteros.

Categoría: Agotamiento emocional

Tabla 1. Dimensión Agotamiento Emocional

Te sientes emocionalmente agotada por tu trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	26%
Poca vez al año o menos	23	23%
Una vez al mes o menos	11	11%
Unas pocas veces al mes o menos	11	11%
Varias veces por semana	4	4%
Una vez a la semana	14	14%
Todos los días	11	11%
Total, general	99	100%

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión agotamiento emocional, la prevalencia fue de 66%. Una vez aplicada la escala de Burnout se encontró que, para los encuestados, el 11% de ellos algunas veces al mes se encontraba emocionalmente agotado en el trabajo, aunque el 4% indicaron que

varias veces a la semana se sentían agotados al final de la jornada de trabajo. Sin embargo, el 11% de los participantes una vez al mes o menos se sentían cansados cuando se levantaban por las mañanas e iniciaban otro día de trabajo, y paralelamente 11% experimentaba este sentimiento diariamente.

Categoría: Despersonalización

Tabla 2. Dimensión Despersonalización

Sientes que estás tratando algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	88	89%
Pocas veces al año o menos	5	5%
Unas pocas veces al mes o menos	2	2%
Una vez a la semana	1	1%
Pocas veces a la semana	1	1%
Todos los días	2	2%
Total, general	99	100%

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión despersonalización, la prevalencia fue de 10%. El 2% de los participantes aseguró que diariamente enfrentaba bien los problemas del paciente. Con relación al comportamiento insensible el 89% afirmó que nunca lo presentaba y el 5% que algunas veces al año o menos y, por otra parte, el 63% consideró que nunca se estaba endureciendo emocionalmente. El 80% de los encuestados, indicó nunca sentir que no le importaba lo que les ocurriera a algunos de los pacientes o compañeros de trabajo, mientras que el 5% algunas veces al año experimentaron este sentimiento. El 64% nunca sintieron que los pacientes los culparan de algunos de sus problemas,

mientras que el 21% alguna vez al año lo sintieron.

Categoría: Falta de realización personal

Tabla 3. Dimensión Falta de realización personal

Sientes que puedes entender fácilmente a los pacientes	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6%
Pocas veces al año o menos	8	8%
Una vez al mes o menos	4	4%
Unas pocas veces al mes o menos	3	3%
Una vez por semana	1	1%
Varias veces a la semana	5	5%
Todos los días	72	73%
Total, general	99	100%

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión de realización personal, la prevalencia para baja realización personal fue de 24%. El 73% de los encuestados consideraba que comprendía a los pacientes diariamente, el 5% varias veces a la semana, y el 74% diariamente enfrentaba muy bien los problemas que se presentaban con los pacientes. Por otro lado, el 77% indicó que diariamente sentía que en el trabajo estaba influenciando positivamente en la vida de otros y el 70% diariamente se sentía con mucha vitalidad. El 86% consideraba que diariamente creaba una atmósfera relajada con los pacientes, el 47,8% diariamente se sentía animado después de trabajar junto con los pacientes o compañeros. El 49% indicó que diariamente trata los problemas emocionales con mucha calma en el trabajo.

Discusión

La medición descrita en el manual de Maslach Burnout Inventory define Síndrome de Burnout como valores altos de agotamiento emocional y despersonalización, y bajos de realización personal; los resultados en este estudio definen valores altos en agotamiento emocional, seguido de baja realización personal y un bajo porcentaje de despersonalización. Este estudio estuvo dirigido a profesionales del área de la salud del Hospital Nacional de La Unión.

El estudio realizado en diciembre de 2017, denominado Síndrome de Burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú), realizado por Walter L. Arias Gallegos y otros, tiene similitud en los resultados obtenidos: porcentualmente. El 51.6% de la muestra, se ubica en un nivel leve de agotamiento emocional, mientras que el 25% en un nivel moderado y el 23% en un nivel severo. La dimensión de despersonalización es leve en el 43.2% de la muestra, moderada en el 23.5%, y severa en el 33.3%. La baja realización personal es leve en el 61% de los trabajadores evaluados, en el 13.1% es moderada y severa en el 25.8%. El Síndrome de Burnout fue leve en el 3.8% del personal de salud, moderada en el 90.6% y severa en el 5.6%. Esto sugiere que porcentajes importantes de profesionales tienen algunos síntomas del Síndrome de Burnout, y un bajo porcentaje de trabajadores que tienen el Síndrome de

Burnout como diagnóstico (Walter L. Arias Gallegos I, 2017)

La fortaleza del presente estudio radica en ser la primera investigación realizada sobre este problema de salud en esta institución. Podría ser considerando como un gran paso para poder tomar las medidas necesarias para poder incidir en las situaciones que afectan y tienen al personal en situación de estrés crónico, haciéndolos propensos a padecer este Síndrome, que no solo limita su rendimiento físico y mental y repercute en la calidad de atención que se brinda al paciente, sino además en la salud mental del personal de salud.

Recomendaciones

- »Ubicar y resolver las fuentes de tensión.
- »Las condiciones de trabajo deben ser razonables y fundamentarse en foros que promuevan apoyo mutuo.
- »La designación de funciones debe ser rotativa para enriquecer la experiencia del profesional.
- »Se deben diseñar programas teniendo en mente la satisfacción de las necesidades psicológicas de los profesionales.

Bibliografía

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & V. (Julio-agosto de 2004). *Revista Española de Salud Pública, Scielo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008
 Apiquian Guitart, A. (abril de 2007). *shttps://*

www.ucm.es. Obtenido de El Síndrome de Burnout en las empresas: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

Díaz Bambula, F., López Sánchez, A., & Varela Arévalo, M. (12 de Julio de 2010). *Redalyc. Org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/647/64723234018/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006).

Metodología de la Investigación, Cuarta edición. México: McGraw-Hill.

Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud. (octubre de 2017). *Manual de Procedimientos de Investigación en Salud*. San Salvador, El Salvador.

Walter L. Arias Gallegos I, A. M. (diciembre de 2017). *Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú)*. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2017000400331

El-Sahili González, L. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. Mexico : El Manual moderno S.A. de S.V