



ARTÍCULO CIENTÍFICO/ SCIENTIFIC PAPER

Volumen 5. Número 2. Julio - Diciembre 2018
ISSN 1390-910X

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL JOSÉ ANTONIO VARGAS

Fecha de Recepción 03/09/2018 - Fecha de Aprobación 04/10/2018

(BURNOUT SYNDROME AND ITS INCIDENCE IN THE MEDICAL STAFF OF THE JOSÉ ANTONIO VARGAS HOSPITAL)

Milagros Giron¹, Diplomado Gestión en Salud Ocupacional

¹ Universidad José Antonio Páez

RESUMEN

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Por consiguiente, el Síndrome de Burnout tiene gran relevancia en ámbitos y grupos ocupacionales diversos. Las exploraciones iniciales se realizaron en médicos y enfermeras (os), posteriormente, se incluyeron profesionales ligados a la salud mental tales como psiquiatras, enfermeras psiquiátricas y auxiliares de Enfermería (Gil-Monte & Peiró, 1997). El objetivo principal de la investigación fue un estudio comparativo sobre el síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral en médicos del hospital José. Antonio. Vargas ubicado en Palo Negro- Edo Aragua. El presente informe estuvo orientado bajo una investigación y tipo Correlacional y descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los médicos residentes y especialistas que laboran en los diferentes servicios del IVSS José. A. Vargas. La muestra estuvo constituida por 37 médicos residentes y especialistas sin rango de edad, quienes se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas tipo escala de lickert. Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, donde los resultados obtenidos de dicha prueba se sometieron a una matriz de confiabilidad para obtener el índice de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0,91; lo cual permitió establecer la alta confiabilidad del instrumento. La información recolectada se procesó mediante técnicas cuantitativas en las que se determinó la frecuencia y porcentaje estadísticos con un análisis cualitativo. Los resultados reflejan que si existe una presencia del síndrome de Burnout de un 70% en la institución y el cual tiene sus efectos en el desempeño laboral.

Palabras clave: síndrome de burnout, paciente, medico, estrés, agotamiento.

ABSTRACT

The abstract is the translation of the summary of its publication in an alternative language, for the case of the magazine the U Investiga is the English. Therefore, it must be consistent and precise, as well as its summary.

The burnout syndrome is a response to chronic job stress, composed of negative attitudes and feelings towards people with whom (attitudes of depersonalization) work, the professional role (lack of professional fulfillment at work) itself and also by the experience of being emotionally drained (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Therefore the burnout syndrome has great relevance in areas and various occupational groups. The initial scans were performed in physicians and nurses (I) subsequently professionals linked to mental health such as psychiatrists, psychiatric and auxiliary nurses of Nursing (Gil-Monte & Peiró, 1997). The main objective of the research was included was a comparative study on burnout syndrome and its impact on job performance in hospital doctors Jose. Antonio. Vargas located in Palo Negro Edo Aragua. this report was aimed under investigation and type correlational and descriptive. the study population consisted

by resident physicians and specialists who work in the various departments of IVSS Jose. A. Vargas. the sample consisted of 37 medical residents and specialists without age range, who applied a questionnaire of 15 questions scale lickert type. for reliability a pilot test where the results of that test was applied were subjected to a reliability matrix to obtain the reliability index by Alfa Cronbach where a value of 0.91 was obtained; which allowed us to establish the high reliability of the instrument. The information collected was processed through quantitative techniques in which the frequency and statistical percentage qualitative analysis was determined. The results show that if there is a presence of burnout syndrome than 70% in the institution which has its effects on work performance

Keywords: of bournout syndrome, patient, medical, stress, exhaustion.

INTRODUCCIÓN

El hospital José Antonio Vargas de Aragua sus profesionales de salud podrían afrontar una despersonalización que se refiere a la percepción negativa que desarrollaría el mismo hacia sus pacientes, la cual se traduce en una respuesta negativa, cínica, distante y fría hacia ellos. De igual forma se emplean etiquetas despectivas y generalizadas, incrementando la irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo.

Por otra parte, la atención medica involucra la utilización de muchos recursos, entre ellos el ambiente laboral, pero también juega un papel muy importante el mantenimiento del autoestima y la sensación de dominio, que pueden considerarse como metas hacia las cuales se deben unir los esfuerzos para enfrentar los agentes estresantes. Es determinante dentro de esta profesión mantener el sentimiento de voluntad hacia el trabajo, sostener la motivación, sentir deseos de superación personal y profesional, y sentir orgullo de los éxitos alcanzados.

El capital humano hoy por hoy es el recurso estratégico más importante de cualquier organización o institución, ya que el destino de ésta ultima dependen una gran porción de ellos, de su capacidad, de su volubilidad para enfrentar con éxito los retos que le impone el trabajo y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone con el fin de que pueda lograr el alcance de los objetivos con sus respectivos beneficios bilaterales.

Si bien resulta entonces de vital importancia la gestión del capital humano, que se traduzca en la contribución a la satisfacción laboral y la ponderación de su calidad de vida desde una perspectiva socialmente responsable.

En virtud de ello, se considera que las alteraciones que se produzcan en cualquiera de los componentes de la organización o institución pueden generar situaciones susceptibles de actuar como agentes estresantes.

Es así como en los Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta, para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios tales como organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativos, policiales, jurídicos, entre otros, (Señala el psicólogo norteamericano Herbert Freudenberger, como el primer profesional que describió y etiquetó un caso de Burnouten 1973 este autor da cuenta de lo que llamó "Síndrome de Burnout")

Por consiguiente, el Síndrome de Burnout tiene gran relevancia en ámbitos y grupos ocupacionales diversos. Las exploraciones iniciales se realizaron en médicos y enfermeras (os), posteriormente, se incluyeron profesionales ligados a la salud mental tales como psiquiatras, enfermeras psiquiátricas y auxiliares de Enfermería (Gil-Monte & Peiró, 1997).

A nivel mundial los indicadores de prevalencia son alarmantes. Ramón Ferrer reporta cifras de un 75 % de médicos residentes con síndrome de Burnout y lo correlaciona con el impacto que produce a nivel de la atención médica, principalmente en los elevados índices de errores y negligencias médicas que, en sus formas más sutiles, pasan por dar altas prematura a cierto tipo de pacientes (Ferrer R., 2002).

Aunque en la actualidad se acepta que el Síndrome de Burnout afecta a cualquier grupo ocupacional, existen profesionales más predispuestos a este síndrome, como es el caso específico de los profesionales de la salud.

Al respecto conviene decir que el personal de la salud, tanto profesional como voluntariado, trabaja frecuentemente con personas que experimentan graves traumas y crisis personales; que pueden variar desde enfermedades crónicas, incapacidades y traumas agudos, hasta enfermedades psiquiátricas mayores y enfermedades terminales.

Ciertamente estas manifestaciones evidentemente derivadas del sometimiento del personal de la salud a situaciones de estrés laboral crónico, son síntomas característicos del Síndrome de Burnout.

Dada la relevancia actual de este síndrome, expertos en materia laboral y sanitaria han reclamado el reconocimiento de éste como una enfermedad profesional, en virtud de que retrata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás, y se asientan sobre una personalidad perfeccionista y un alto grado de autoexigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Objetivos

- Establecer la incidencia del síndrome de burnout en el personal médico de la institución hospitalaria
- Evaluar la relaciones laborales y familiares del personal medico
- Evaluar el grado de satisfacción laboral del personal medico
- Determinar afectación en el trabajador debido a la relación médico paciente
- Evaluar si hay afectación del estado de salud en los trabajadores por causa de este síndrome

METODOLOGÍA

Procedimiento Metodológico

A continuación, se exponen los métodos, las técnicas y procedimientos que fueron adoptados en el presente informe de investigación.

Tipo de Investigación

Para efectos de esta investigación, se pretende demostrar la incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal médico del Hospital José Antonio Vargas. En consecuencia, el modelo de investigación que se adapta al presente trabajo es el Estudio Correlacional y Descriptivo.

Respecto al enfoque correlacional, según Hernández, Fernández y Batista (1995), este

tipo de estudio tiene como “propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables”. (p. 53). Así mismo, Pereira (1996), señala que “su propósito es investigar hasta qué punto las variaciones observadas en un factor se corresponden con uno o más factores, basándose en coeficientes de correlación”. (p. 47).

En lo que se refiere al enfoque descriptivo, Tamayo y Tamayo (1999), argumenta que esta investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómeno”. Además, el mismo autor alega que “el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. (p. 54).

Diseño de la Investigación

Fase 1: Trabajo de gabinete

En esta fase se determinará la población y muestra, se elaboró y validó el instrumento de recolección de datos, la determinación de su confiabilidad así como también la separación de datos verbales en numéricos y la codificación de los mismos.

Fase 2: Trabajo de campo

Para tales efectos se realizó la prueba piloto y se aplicó el instrumento definitivo.

Población y Muestra

Población

Para efectos de esta investigación la población o universo de estudio está integrada por personal médico que labora en el IVSS “José Antonio Vargas”. En la medida, que según Ballestrini (2001). “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas”. (p. 137).

Tabla 1. Distribución de la población

Descripción cargo	Cantidad
Médicos residentes	50
Médicos especialistas	65
Total	115

Fuente: Coordinación de Recursos Humanos Hospital IVSS José Antonio Vargas (2016)

Muestra

En esta investigación muestra está integrada por treinta y siete (37) personas que conforman la población elegidas al azar .

Técnicas de Recolección de Datos

Así mismo, la técnica que se empleó fue la Encuesta, que según Sabino (1998), “se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de

los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que correspondan con los datos recogidos”. (p. 102).

Instrumentos de Recolección de Datos

Con relación al instrumento, Sabino (1998), sostiene que es “en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p. 149).

Como instrumento de recolección de información se elaboraron 1 cuestionarios estructurados con las características siguientes: (15 ítems); dirigido a conocer aspectos relacionados con el síndrome de Burnout.

En ambas partes se emplearon las siguientes alternativas de respuestas Dicotómicas, correspondientes a dos (02) opciones Sí y No.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento, de acuerdo con Hernández Fernández y Baptista (1995) se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 243). La validez se obtuvo mediante el procedimiento conocido como juicio de expertos, donde se seleccionaron dos (02) expertos: uno en Metodología, uno médico internista e intensivista especialista en salud ocupacional. Todo esto con la finalidad de solicitar su opinión sobre el contenido de los ítems de los cuestionarios.

Cuestionario

- ¿Se desarrolla en Armonía su relación Familiar?
- ¿Su relación con los compañeros de trabajo es cordial?
- ¿Es agradable el ambiente en su sitio de trabajo?
- ¿Ha recibido maltrato físico o verbal durante sus horas de trabajo por parte de un paciente?
- ¿Considera agotadoras las actividades que se le asignan?
- ¿Ante el exceso de actividades, has sufrido cambios con respecto a su peso corporal?
- ¿Falta al trabajo por agotamiento físico?
- ¿Depende de algún medicamento para mejorar su rendimiento físico?
- ¿Considera que en su sitio de trabajo existe afectividad?
- ¿Siente monotonía en sus labores?
- ¿Siente que se le aplica un trato incorrecto e injusto en su lugar de trabajo?
- ¿Las actividades que realiza las ejerce con impaciencia?
- ¿Siente que es despectivo el trato por parte de algún compañero de trabajo?
- ¿Percibe disminución en la calidad de los servicios que presta?
- ¿Considera que existe falta de comunicación para definir lo que se espera del trabajador?

Técnicas de Análisis de Datos

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de este estudio, se hace necesario introducir una técnica de análisis de los resultados, tal como lo refieren Sellitz, Jahoda y otros (1996), “el propósito de análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. (p. 460), es decir, reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba la incidencia planteada en el problema.

Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados

Tamayo (2000) los resultados de la investigación “es utilizado para referirnos a simples controles de frecuencia en las que ocurre las diversas categorías con los datos” (p.127). Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin, se procedió a la cuantificación de la información recibida acompañada de la codificación de los datos para su posterior análisis, permitiendo de esta manera llegar a diferentes conclusiones

En el presente estudio una vez aplicado el cuestionario (instrumento de recolección de datos) se procedió al análisis e interpretación de los datos con la finalidad de conseguir la información necesaria que permita generar posibles soluciones a la problemática planteada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tomando como base el soporte teórico de la investigación, y después de haber obtenido y analizado los resultados del estudio, los cuales se lograron a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se puede concluir lo siguiente:

El personal consultado manifiesta que desarrolla en armonía su relación familiar y su relación con los compañeros de trabajo es cordial 98% (36).

Los 80%-29 consultados consideran que son agotadoras las actividades que se les asignan. De igual manera, y ante el exceso de actividades ha sufrido cambios con respecto a su peso corporal.

El 90%-33 personal de la institución no falta al trabajo por agotamiento físico y no depende de algún medicamento para mejorar su rendimiento físico.

55% sujetos estudiados consideran que en su sitio de trabajo existe, medianamente afectividad. De igual manera 100%, no siente monotonía en sus labores, así como no siente que se le aplica un trato injusto por parte de superiores más sin embargo refieren trato injusto por parte de los pacientes. Mientras que las actividades que realiza le son solicitadas con paciencia.

Los resultados obtenidos, hacen deducir que no es despectivo el trato por parte de algún compañero de trabajo. De igual manera, un 80%-(29) consultados si perciben disminución en la calidad de los servicios que presta. Un importante porcentaje, considera que existe falta de comunicación para definir lo que se espera del trabajador.

En la organización estudiada el personal no se siente motivado, es decir muy poco de los consultados sienten motivación alguna, además el 80% (29) manifiesta haber sido víctima de maltrato físico o verbal por parte de pacientes haciendo esto un ambiente de trabajo inadecuado ya que esta relación médico paciente debe ser armoniosa y respetuosa.

Los consultados realizan sus actividades con habilidad. Por otro lado, no se siente incentivado para la realización de sus actividades, así como su trabajo no cumple con sus aspiraciones personales y no se siente recompensado en cuanto a la ejecución de sus labores.

En la organización se le notifica, al personal consultado, la forma de corregir un resultado de su actividad, así como recibe algún reconocimiento por sus servicios.

Por último, el valor del trabajo en estudio, que se obtuvo, permite concluir que existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral de la institución estudiada. Los resultados reflejan que si existe una presencia significativa

del síndrome de Burnout en la institución de un 70 % tienen 10 respuestas positivas con respecto al síndrome de burnout.

Recomendaciones

Determinado el análisis de los resultados y las conclusiones provenientes después de haber alcanzado los objetivos de la investigación es necesario asentar algunas recomendaciones, entre las cuales se tienen:

- Mejorar sistema de salud público en cuanto a servicios e infraestructura para así mejorar el clima laboral y la relación médico paciente
- Mantener y seguir propiciando el ambiente agradable de trabajo para obtener un óptimo desarrollo de las actividades.
- Al personal de la organización, no dejarse influenciar por sus problemas laborales en la calidad de su salud.
- El personal debe ser responsable y evitar el ausentismo laboral por agotamiento físico.
- Es importante, impartir un alto grado de afectividad al personal, como un aspecto de motivación laboral.
- Es de destacar la relevancia que tiene la comunicación, para definir lo que se espera del trabajador.
- En la organización estudiada se debe motivar al personal para el logro de los objetivos propuestos, y lograr un alto grado de identificación del mismo con la institución.
- Se debe recompensar al trabajador, aunque sea con un mínimo mensaje de regocijo en cuanto a la ejecución de sus labores, para que éste las realice cada vez con mayor ímpetu.
- La directiva debe tomar las decisiones de manera específica y óptima, por medio de un consenso democrático para dirigir las actividades, así como comunicar la intención de alcanzar las metas propuestas.
- Se debe mantener informado a todo el equipo de trabajo y orientarlo para mejorar su crecimiento personal.

RECONOCIMIENTOS

Deberá constar las colaboraciones que merezcan reconocimientos, agradecimientos; puede ser el respaldo general de una autoridad, ayuda técnica, apoyo económico, material; las personas que colaboraron en la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

1. ENCICLOPEDIA MICROSOFT ENCARTA (1999) Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos
2. HERNANDEZ R. , FERNANDEZ C., PILAR , L. (2003) Metodología de la Investigación, Tercera Edición.
3. BALLESTRINI A, N (1997) Como se elabora el proyecto de investigación. Editorial BL Consultores asociados. Caracas- Venezuela
4. SABINO, C (1992) Introducción a la metodología de investigación. Editorial Ariel Caracas- Venezuela