

Factores causantes del Síndrome de Burnout

Boris Barba

Docente: Anielka U. de Samaniego

Sede Chitré, Facultad de Ciencias de la Salud, Licenciatura en Registros Médicos y Estadísticas de la Salud, Asignatura: Metodología de la investigación

anielkaulloa@umecit.edu.pa

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los profesionales que laboran en el Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud del Hospital Cecilio A. Castellero, éste síndrome comúnmente llamado “*síndrome del trabajador quemado*” hace referencia al estrés laboral, por un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y la autoestima del trabajador, se conoce como un proceso en el que progresivamente el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral y cada vez es más frecuente entre los profesionales de la salud, sobre todo en momentos que enfrentamos la pandemia por covid-19, por consiguiente, este estrés puede tener sus repercusiones psicosomáticas, conductuales, emocionales, familiares y sociales, y además, puede ser motivo de ausentismo laboral y de bajo rendimiento en el trabajo. Bajo un enfoque metodológico de investigación cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal, se procede a seleccionar una muestra aleatoria, dirigida a 17 funcionarios que aceptaron voluntariamente participar en la investigación, se aplicó una encuesta con 10 preguntas cerradas, de elaboración propia, para determinar si existen manifestaciones del Síndrome de Burnout en los funcionarios del Departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero, de la ciudad de Chitré, entre los hallazgos encontrados tenemos que el 70% de los trabajadores llevan entre 5 a 14 años laborando en REGES, 61% está desilusionado de su trabajo, el 71% siente que las tareas asignadas no son las más adecuadas, y el 76% se siente agotado sin ánimo de trabajar, por lo que se recomienda realizar actividades de promoción de la salud para el personal de REGES que incluya uso adecuado del tiempo libre y técnicas de apoyo a los trabajadores.

Palabras clave: Desempeño laboral, Síndrome de burnout, trabajador en salud.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the manifestations of Burnout Syndrome in professionals working in the Department of Medical Records and Health Statistics of the Cecilio A.

Castillero Hospital. Castillero, this syndrome commonly called “*burnout syndrome*” refers to work stress, a state of physical and mental exhaustion that is prolonged over time and comes to alter the personality and self-esteem of the worker, is known as a process in which the worker progressively suffers a loss of interest in their tasks and develops a negative psychological reaction to their work occupation and is increasingly common among health professionals, Consequently, this stress can have psychosomatic, behavioral, emotional, family and social repercussions, and can also be a reason for absenteeism and low performance at work. Under a quantitative research methodological approach, descriptive, non-experimental, cross-sectional, we proceeded to select a random sample of 17 employees who voluntarily agreed to participate in the research, a survey was applied with 10 closed questions, of our own elaboration, to determine whether there are manifestations of Burnout Syndrome in the employees of the REGES Department of the Cecilio A. Castillero Hospital, in the city of San Pedro Sula, in the city of San Pedro Sula. Among the findings we found that 70% of the workers have been working in REGES for 5 to 14 years, 61% are disillusioned with their work, 71% feel that the tasks assigned are not the most appropriate, and 76% feel exhausted and have no desire to work, so it is recommended to carry out health promotion activities for REGES staff that include appropriate use of free time and techniques to support workers.

Keywords: Work performance, burnout syndrome, health worker.

1. Introducción

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional por el trabajo, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente. Es conocido que este Síndrome constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas.

En nuestro medio no existen investigaciones que determinen la existencia de este síndrome por lo que se requiere definir las características de esta enfermedad, para posteriormente plantear una intervención adecuada mediante procesos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

En el primer capítulo se plantea la contextualización del problema, desde la revisión de algunas teorías y definiciones de conceptos para el entendimiento de las características del Síndrome de Burnout, el cual empieza a ser observado en el año 1977 por Freudenberger como una respuesta al estrés crónico en el área laboral. Este autor lo define como un conjunto de síntomas médico-

biológicos y psicosocial desarrollados durante la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía. En el segundo capítulo, se describe la fundamentación teórica de la investigación y sus antecedentes para identificar sus causas y efectos.

La Organización Mundial de la Salud considera este síndrome como una enfermedad, la cual aparece en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Esto hace que los gobiernos a nivel mundial hagan modificaciones en su legislación para que el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemado, pueda ser respaldado con leyes que protejan al trabajador. Una de las definiciones más aceptadas y utilizadas por muchos autores para definir el Síndrome de Burnout es la de Cristina Maslach quien refiere que este síndrome atraviesa por tres etapas: agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal en el trabajo. Por otro lado, la Teoría del Estrés, manifiestan que factores exógenos y endógenos contribuyen a la aparición de síntomas que hacen que el Síndrome de Burnout tenga sus complicaciones, si no se le brinda la atención y el cuidado necesario para minimizar sus efectos en los trabajadores.

En nuestro estudio se tomarán en cuenta variables como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo y la antigüedad laboral que nos ayudarán a encontrar las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores del departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero, de Chitré, provincia de Herrera.

En el capítulo III se describe el enfoque metodológico, para el hallazgo de los resultados, con un estudio cuantitativo- de enfoque descriptivo, no experimental, de corte transversal se determinan las manifestaciones que puedan representar el Síndrome de Burnout en los funcionarios del Departamento de Registros y Estadísticas de Salud del Hospital Cecilio A Castellero, de Chitré.

La muestra de estudio está conformada por 17 trabajadores del Departamento de registros médicos y estadísticas de salud, con un rango de confiabilidad del 95% una vez aplicada la encuesta. Luego en el capítulo IV se procesan y analizan los hallazgos que resultan de la aplicación del instrumento de recolección de datos y se utiliza el programa Excel para procesar los datos y plasmarlos en tablas y graficas circulares. Además, se incluyen las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía.

1.1. Naturaleza y alcance del tema tratado

Este trabajo responde a la línea de investigación Salud pública y prevención en el área salud mental y eje temático Síndrome de Burnout y Boreaut.

1.2. Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores que causan el Síndrome de Burnout en los funcionarios del Departamento de Registros médicos y Estadísticas de Salud del Hospital Cecilio A. Castellero.

Objetivos Específicos

- Describir las variables que interfieren en el síndrome de burnout, de los profesionales que conforman el Departamento de REGES.
- Categorizar las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los profesionales que conforman el departamento de Registros y Estadísticas de Salud según criterios definidos.
- Calcular el nivel de riesgo del Síndrome de Burnout en los funcionarios del departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero, de Chitré.

1.3. Justificación

La presente investigación es de gran relevancia, ya que a la fecha no se cuenta con un registro que nos indique si el personal que conforma el departamento de Registros y Estadísticas de Salud, manifiesta algún síntoma relacionado con el Síndrome de Burnout que permita analizar la incidencia de este padecimiento.

Se tendrá presente en esta investigación las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, el cual se medirá por medio de un cuestionario aplicado según Maslach. Con esta investigación se tendrá una visión sobre las posibles debilidades que se pueden dar en el servicio a causa del estrés.

Se pretende realizar una descripción detallada de la situación con la finalidad de que se implementen acciones para disminuir la incidencia de estrés de este personal y por consecuente la problemática, buscando sensibilizar al personal sobre este síndrome que consecuentemente se asocia a la autoexclusión del equipo de salud que genera apatía y bajo rendimiento laboral. De esta manera se contribuirá a disminuir errores laborales, mejorar la salud mental del personal y de esta forma obtener un óptimo rendimiento del departamento.

El valor de este estudio se enfoca en ser un aporte metodológico para la institución, desde el punto de vista teórico como un antecedente para futuras investigaciones, generando nuevos estudios relacionados con las conductas y factores de riesgo en el profesional de la salud.

Es importante este estudio porque se identifican los factores que causan el Síndrome de Burnout,

considerándolo como un proceso multi causal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento y stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y malas condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, desorientación profesional y aislamiento.

Además existen componentes personales premorbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junto a lo cual cobra interés: la edad: relacionada con la experiencia, el sexo: las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo, variables familiares: la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas, personalidad: por ejemplo, las personalidades tipo extremadamente competitivas, impacientes, hipere exigentes y perfeccionistas, y aquellas con sentimientos de altruismo e idealismo como: mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional.

Otro aspecto que podemos conocer de este estudio es la relación que tiene el síndrome con la formación profesional; por ejemplo, excesivos conocimientos teóricos, o escasos, escasez de entrenamiento en actividades prácticas, falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional, escasa información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo.

Además, por medio del estudio también se tomará en cuenta otros factores como laborales o profesionales, es decir, condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo. La relación médico - paciente que tiene como centro un momento afectivo en el cual aparecen la transferencia y la contratransferencia, relaciones inarmónicas con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores, contadores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones de donde ejercen su labor los diferentes profesionales de la salud.

Como trabajador y productor el médico se convirtió en mano de obra barata sin relaciones laborales legalmente establecida y asediada por la sombra de la mala praxis (Juez Eugenio Zaffaroni) y los factores sociales, como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico; Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Es importante soslayar, que con este estudio podremos conocer los factores desencadenantes del

Síndrome de Burnout: falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo, exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales, el conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol, la ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.).

La falta de equidad o justicia organizacional, las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización, si el problema se debe a los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo o a la falta de participación en la toma de decisiones, la imposibilidad de poder progresar/ascender en el trabajo o las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

1.4. El Estado del Arte

Bases Teóricas

La teoría del estrés es la teoría específica de esta investigación, ya que refiere las fases de desarrollo del estrés, que pueden influir en el desarrollo de problemas sociales para el individuo. Hans Selye (1926), empezó desarrollando fundamentando sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse a o adaptarse a las consecuencias o lesiones o enfermedades (párr.1).

Aunque la teoría del estrés surge en el ámbito de las ciencias médicas haciendo hincapié en la contención de las personas con enfermedades, luego se utiliza en otras áreas para explicar los factores que contribuyen al estrés, en este sentido el autor Selye (1926) descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamo a esta colección de síntomas síndromes del estrés, o síndrome de adaptación general (GAS) (párr.1).

A pesar de que el Síndrome de Burnout no es lo mismo que el estrés su fundamentación teórica está relacionada con los constructores teóricos de Selye esta se basa en como los individuos desarrollan el estrés por fase cuando el organismo no se adapta a las condiciones desestabilizadoras de sentirse estresado que resulta en sentimiento de angustia que afecta el bienestar psicosocial del individuo.

Pines (1993) citado por León & Moreno (2010) afirma *“mientras que el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa o cuantitativa, el burnout aparece solo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan”* (p.44).

Bases Conceptuales

Síndrome de Burnout

La palabra Burnout es un término norteamericano que se desprende del idioma inglés, lo que significa en español “*estar quemado*”. El estudio del síndrome ha sido realizado por varios autores a nivel mundial, en los que se encuentra un matiz conceptual diferente en cada concepción.

Freudenberger (1994) se refería al Burnout por primera vez en términos de estado físico y mental de los jóvenes que trabajan voluntariamente en una clínica de Nueva York, estos jóvenes sacrificaban su propia salud con tal de alcanzar ideales superiores sin importar que su esfuerzo sea reconocido. (Martínez 2010, p.44).

Después de tres años de trabajo, presentaron conducta de irritación, actitudes de cinismo y agotamiento con los clientes y una tendencia a evadirlos. A esto le denominó “*estar quemado*”, ya que no solo consistía en estrés laboral, sino se le añadía el significado que le otorgaban los jóvenes al trabajo que realizaban, y su propia capacidad de convertir estímulos en estrategias de afrontamiento. (p.44).

Es importante dejar claro que el término Burnout se empieza a utilizar formalmente desde el año 1977, por Cristina Maslach quien lo denominó “*desgaste emocional*”. Se refería a los individuos que trabajaban en diferentes servicios sociales, en contacto directo con sus usuarios, especialmente en el campo de la salud y la educación. (p.44).

Según esta autora el síndrome es causado en el contexto laboral, pero tiene consecuencias a nivel individual, organizacional y social (p.43). Mientras que los autores Carroll (1979) y White (1982) llevaron a cabo un estudio causal sobre el Síndrome de Burnout y lo definieron como: Un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que, de manera directa o indirecta, la persona participa en cada uno de los contextos (familiar, político, económico, etc. Además, hacía referencia al código de relaciones, normas y exigencias que en ocasiones interfieren entre sí. (Gallego & Ríos, 1991 p.260).

El agotamiento laboral o Cansancio o fatiga física, psíquica o una combinación de ambos, es la sección de no poder dar más de sí mismo a los demás según Maslach citado por Martínez (2010).

La Despersonalización: Se caracteriza por el desarrollo de sentimientos, actitudes, respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los clientes. Generalmente se acompaña de irritabilidad y una pérdida de motivación.

El sujeto trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose sónico irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. El Estrés: Conde (2009), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Estrés Laboral: es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.

1.5. Antecedentes

El mundo laboral de la sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, representan mejoras y avances, pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan al bienestar de la persona.

En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, a pesar de que el problema persiste, e incluso parece ir en aumento en la Unión Europea (Lavicoli et al, 2004). Sin embargo, en algunos países en desarrollo existe desconocimiento sobre este tema y no están conscientes de la importancia de lidiar con el estrés laboral.

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas. Bajo esta premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina. Esto significa que la mayoría de las regulaciones para proteger la salud de los trabajadores consisten de la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacionales “tradicionales” tales

como sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor. Las condiciones de los edificios y de la infraestructura que puedan provocar accidentes están incluidas en las regulaciones de la mayoría de los países.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del Burnout o “*síndrome de estar quemado*” o de desgaste profesional como enfermedad tras la tarificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), la cual entro en vigor el 1 de enero de 2021, en la que se contempla también el abuso de videojuegos como trastorno adictivo. (Caballo, 2005).

En la República de Panamá aún no se cuenta con una ley específica para normar el estrés laboral, lo aplicable en este ámbito es un Decreto Ejecutivo, el N° 2; Resolución N° 45-588-2011. El concepto de estrés se remonta al estudiar varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales; y de los cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. De manera que podemos indicar que sufrimos de estrés al estar sometidos a una presión adicional en nuestras vidas que nos afecta ya a nivel fisiológico en varios de nuestros órganos. Suele referirse a sentimientos de presión fuerte que no nos permiten dormir bien, no podemos concentrarnos, nuestras palpitaciones son aceleradas, sentimos una gran ansiedad, dolor de cabeza, dolor de espalda, rigidez en la nuca, entre otros.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), por otro lado, define el estrés como una “*Respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.*” Cada uno de nosotros mantiene requerimientos de su entorno, ya sea laboral, familiar, social, etc. En la medida que hagamos frente a esos requerimientos de nuestro entorno, nos sentiremos satisfechos con nuestros resultados. Lo importante es encontrar un balance entre las expectativas y demandas que tenemos de nuestro entorno, y las habilidades y capacidades con las que contamos. (OIT, 2017).

Entre los riesgos psicosociales emergentes de la actividad laboral se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y, en determinados casos, sentimientos de culpa. (Gil, 2005).

La definición más extendida y evaluada es la elaborada por Maslach y Jackson (1981), quienes refieren al síndrome como un proceso que atraviesa por diferentes etapas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Al abordar la definición del síndrome de quemarse por el trabajo, es importante subrayar que esta patología debe ser utilizada como una forma de acoso psicosocial en el trabajo. (Maslach, 1981).

Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial, su entorno social. Las personas se sienten desgastadas y agotadas por la percepción continua de presión en su trabajo. Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. El problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo. Este matiz es muy importante, pues cuando se debate sobre el tratamiento del síndrome se debe considerar el entorno psicosocial de trabajo e intentar modificarlo para prevenir la aparición y el desarrollo de esta patología laboral, y no dirigir, única y exclusivamente el foco de atención hacia el individuo.

Este tipo de acoso psicosocial es diferente al acoso psicológico o mobbing; aquí, en el síndrome de quemarse por el trabajo, el trabajador no es el foco de presión psicológica de uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad del resto, ni es objeto de conductas hostiles y carentes de toda ética hacia su persona. Tampoco se genera una situación de conflicto asimétrico, pues el trabajador tiene poder sobre la otra parte (habitualmente el cliente de la organización), y emplea este poder para defenderse de la presión a la que se siente sometido debido a las exigencias o demandas de los clientes.

Las consecuencias de utilizar ese poder, a menudo en forma de respuestas de despersonalización y cinismo, constituyen el deterioro de la calidad de servicio de la organización y el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional que le genera su comportamiento. Finalmente, el trabajador también se siente desamparado e indefenso, y deriva hacia una situación de abatimiento psicológico, psicosomático y social. El síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros de la organización y sus clientes. Es una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés. Como menciona Gil Monte y Peiró, 1997, Es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional.

Como consecuencia de estas respuestas aparece una serie de disfunciones conductuales,

psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. Es un proceso que se desarrolla de manera progresiva debido a la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales con las que los profesionales intentan auto protegerse del estrés laboral generado por sus relaciones con los clientes de la organización y, en menor medida por sus relaciones con la organización. El síndrome ha sido descrito principalmente en los profesionales de las organizaciones de servicio, profesionales de enfermería, médicos, maestros, funcionarios de prisiones, profesores, policías, trabajadores sociales, entre otros, que trabajan en contacto directo con pacientes, alumnos, presos, indigentes.

Consideradas desde la perspectiva individual, las consecuencias del estrés asociadas al síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), producen un deterioro de la salud de las personas y de sus relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito laboral. El análisis de todos los síntomas que aparecen en la literatura relacionados con el síndrome de quemarse por el trabajo permite afirmar que aparecen implicados todos los sistemas del organismo. Las consecuencias del síndrome sobre las relaciones interpersonales se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por las personas (no verbalizar, cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad, etc.), así como el agotamiento emocional.

Este patrón conductual y actitudinal induce un deterioro de las relaciones y un aumento de los conflictos interpersonales. Maslach (Gil Monte y Peiró, 1997) señala que las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo no terminan cuando la persona deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos. La persona se muestra en casa irritable e impaciente, un problema que la familia debe aprender a manejar. Asimismo, debido al agotamiento emocional las personas se encuentran más incapacitadas para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desean estar solos, con el consiguiente deterioro de las relaciones interpersonales. Exigen mayor atención de los suyos, pero ellos, algunas veces no la dan. Llevados por su actitud de aislamiento y de falta de verbalizaciones, evitan hablar de las preocupaciones laborales y rehúsan discutir los problemas familiares.

Otra consecuencia que impacta en la familia es el endurecimiento permanente de los sentimientos de la persona a consecuencia de las actitudes de despersonalización. También puede ocurrir que la persona se vuelque completamente en su trabajo, desplazando las relaciones familiares a un segundo plano. La primera evidencia de burnout es el cansancio. Cansancio, depresión, trastornos del sueño y cambios del apetito. Esta es la primera etapa. Cuando se tiene evidencias de que eso está sucediendo es necesario prender las alarmas, porque eso significa que se empieza a tener

dificultades y los pacientes, en el caso de los profesionales médicos y enfermeros, pueden sufrir las consecuencias. Se comienza con dificultades que parecen banales, pero no lo son. Ahí es donde se tiene que prestar atención.

La segunda es insatisfacción; se pierde felicidad y placer en lo que se está haciendo. Aparece entonces la indiferencia, el cinismo, el resultado no nos importa. Muchas veces esta actitud surge en relación a todo el grupo que está trabajando, en el contexto en el que nos desempeñamos. Esto genera irritabilidad y falta de participación. La persona deja de estar presente en las actividades grupales. Esto lleva a la sensación de fracaso profesional y a la sensación de fracaso personal por haber abrazado una manera de vivir, una manera de ser. Por lo tanto, se incorporan los hábitos tóxicos y el abandono laboral. Esto es la tercera etapa de algo que empezó con el cansancio, siguió con la insatisfacción y llegó a este nivel. Por supuesto, esto se traduce rápidamente en el trastorno de relación social más próximo que es el marital y familiar. Todo esto no se produce de un día para otro. No se produce sin señales de alarma, no se produce sin tener evidencias de que algo está ocurriendo.

Este evento final es algo que no se quiso ver. Es una negación activa a entender que algo está pasando. También es claro que el burnout resulta de un desequilibrio entre las demandas del trabajo y las características individuales. Y esto supone una enorme responsabilidad en los encargados de seleccionar a las personas para los distintos trabajos, ¿por qué? Porque es posible que la demanda no pueda ser satisfecha por todos de la misma manera. Y es totalmente lícito decirle a alguien, “me parece que usted no es el indicado para llevar a cabo esta tarea”. Pero es una responsabilidad de los jefes, que tienen que prevenir la destrucción de una persona evitando que inicie un camino que lo llevará al fracaso.

En lo que respecta a las organizaciones, entre las consecuencias más importantes que repercuten sobre sus objetivos y resultados, cabe citar la satisfacción laboral disminuida, el ausentismo laboral elevado, la propensión al abandono del puesto, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con los compañeros y superiores y tal vez, el aumento de los accidentes laborales. El deterioro de la calidad de servicio de la organización, deriva de sus componentes actitudinales y especialmente de las actitudes de despersonalización. La disminución de la motivación y satisfacción laboral, junto con el deterioro del rendimiento de las personas en el trabajo, especialmente en lo que a calidad se refiere, y el incremento de la frustración va a condicionar el desarrollo de actitudes poco positivas y de desinterés. Las personas llegan a tratar a los demás como si fueran objetos y no como seres humanos. No solamente se adoptan actitudes

rutinarias en el desarrollo del servicio, sino que se presta menos atención a las necesidades humanas del receptor. Actitudes duras y deshumanizadas se convierten con frecuencia en conductas con estas mismas características.

Para Lee y Ashforth (Peiró, 1992) una explicación a este deterioro progresivo reside en que las personas normalmente empiezan sus carreras con un fuerte sentido de compromiso y sacrificio. En un primer momento la carrera es intrínsecamente recompensante y constituye la principal fuente de gratificación, pero las exigencias laborales y el contacto con los demás empiezan a “pasar factura” y las personas llegan a perder su compromiso con el trabajo. Este tipo de trastorno, se desarrolla en aquellas personas que se fijan grandes expectativas y altos objetivos en su vida profesional. Así, las personas muy motivadas y altamente identificadas con su trabajo, al que le atribuyen un significado existencial, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran sus expectativas y sienten que no es posible realizar una contribución significativa a la vida, desarrollando el síndrome de quemarse por el trabajo.

El síndrome entonces, es el resultado de un proceso de desilusión, un fracaso en la búsqueda de un sentido para la vida en personas altamente motivadas por su trabajo. Pero el aspecto más interesante de este problema y al que se le otorga especial importancia, es al papel que juegan en esta patología las relaciones interpersonales.

De acuerdo con los trabajos sobre el tema, las ocupaciones que requieren contacto frecuente con compañeros, pacientes, alumnos, supervisores, contribuyen de modo significativo a la sensación de agotamiento emocional y de “*estar quemado*”. Acerca del trasfondo de las causas y el balance emocional del síndrome de burnout, se sostiene que se produce una pérdida del bienestar en la actividad profesional, cuando el equilibrio emocional está afectado, es decir, cuando el esfuerzo o la inversión y el beneficio o la satisfacción ya no se encuentran en una relación razonable. El esfuerzo realizado se expresa no sólo a través del tiempo dedicado al trabajo, sino también en la implicación personal (participación en la responsabilidad de cumplir con las obligaciones de la mejor manera posible).

Los primeros síntomas son hipersensibilidad, irritabilidad, rápido agotamiento y también, trastornos del sueño. La falta de sueño intensifica el estado y debilita la capacidad de concentración y de rendimiento. Este estadio hiperestésico-asténico puede convertirse repentinamente en un cuadro psicósomático al producirse la irradiación de la tensión emocional sobre la esfera física que somete a la persona a la carga de diversos trastornos vegetativos y dolencias orgánicas funcionales de formas muy variables. En el estadio psicósomático suelen ser dos indicios los que advierten que

detrás de la máscara física se desarrolla un proceso depresivo, es decir, una mímica que expresa ansiedad y tensión y temores de tintes hipocondríacos. Más de uno intenta narcotizarse con alcohol y medicamentos, sin con ello poder eliminar las verdaderas causas de sus dolencias. La depresión por agotamiento es una enfermedad de naturaleza grave; sin embargo, hay que recordar que dicha enfermedad no es consecuencia del cansancio intelectual o físico excesivo, sino una consecuencia de una descompensación prolongada de los aspectos afectivos.

Hoy en día, la depresión por agotamiento se denomina síndrome de burnout. No tiene burnout quien quiere, sino quien puede, tiene que haber una serie de situaciones que facilitan llegar a este cuadro, que influyan en la persona, como la naturaleza del trabajo que realizan, el tipo de institución u organización, los recursos disponibles, los vínculos entre la gente y la personalidad de cada uno. Sin embargo, en los últimos años nos hemos percatado de un aumento de las actividades laborales que afecta el rendimiento laboral de los trabajadores sobre todos los del ámbito de la salud.

1.6. Hipótesis

Hi: El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) impacta negativamente en el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero.

Ho: El síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) no impacta negativamente el rendimiento laboral de los funcionarios del departamento de REGES del hospital Cecilio A. Castellero.

2. Materiales y Métodos

2.1. Procedimiento

Este estudio tuvo como propósito identificar el nivel de riesgo del Síndrome de Burnout en los funcionarios del departamento de Registros y Estadísticas de Salud. En la primera fase del estudio cuantitativo se les aplicó a 17 trabajadores la encuesta, cuyos resultados de esta etapa fueron útiles para identificar el nivel de riesgo de síndrome de quemarse en trabajadores.

El enfoque de esta investigación es descriptivo, ya que describió las características que podían estar relacionadas al Síndrome de Burnout en los funcionarios del Departamento de REGES. Mediante el instrumento aplicado, se recolectaron los datos. La ejecución fue secuencial “en primera etapa se recolectaron y analizaron datos cuantitativos, y luego se hizo la interpretación de los datos. (Hernández Sampieri et al .2014, p. 547).

Al escoger el enfoque cuantitativo en esta investigación, se obtuvo información que permitió mayor integración al realizar la triangulación de los datos obtenidos. Según Ruiz et al. (2013).

“esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio” (p.11).

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva. Según, Chávez (2007, p. 46) afirma que la investigación descriptiva es aquella que se orientan a recolectar información relacionadas con el estado real de las personas, objeto, situaciones o fenómenos. Describe lo que se mide sin realizar inferencias. Al ser una investigación descriptiva, la misma describirá las manifestaciones que presentan los profesionales de registros médicos y estadísticas de salud relacionadas al Síndrome de Burnout (estrés, agotamiento emocional, cansancio físico, falta de motivación) y también los datos sociodemográficos que recolectarán a través de la investigación. Tomando en consideración lo anterior se escogió este tipo de investigación que nos permitirá describir el fenómeno del Síndrome de Burnout y conocer sus manifestaciones.

Diseño de la Investigación

Según Hernández et-al (2003, p 267), define la investigación no experimental, como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La investigación no experimental para este estudio, nos dará resultados reales, ya que los datos no serán manipulados. Los datos se obtendrán de cada uno de los trabajadores a los que se les aplicará la encuesta bajo su consentimiento. La intención de la investigación es encontrar la existencia de manifestaciones de Síndrome de Burnout en los profesionales de registros médicos y estadísticas de salud.

Población y Muestra

De acuerdo con los postulados de la autora Chávez (2007, p. 162) la población de un estudio es definida como el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados de la misma.

Sin embargo, se tomará una muestra compuesta de 17 trabajadores, del departamento de Registros y Estadísticas de Salud, de ambos sexos, de forma aleatoria.

Instrumento de Investigación

La técnica que se empleó para la recolección de la información fue la encuesta. Según el autor (Sampieri et. al, 2003) la encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Para esta investigación se desarrolló una encuesta de 10 ítems con preguntas cerradas, la misma busca conocer si existe manifestaciones del Síndrome de Burnout en los funcionarios del departamento de registros médicos y estadísticas de salud

Validez y Confiabilidad

Según Chávez (2007, p. 193) sugiere que la validez de un instrumento se define como la eficacia con la que este se mide lo que pretende medir. Para el desarrollo de esta investigación se aplicará la encuesta con la finalidad de obtener información estadística y evaluar los resultados respecto al tema a investigar.

El instrumento diseñado para recolectar los datos cuenta con los requisitos esenciales validez y confiabilidad. Con la validez determinamos la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. La confiabilidad de los resultados de la investigación estará enmarcada en un 95% con un margen de error de un 5%, la misma será analizada, cuando se logre aplicar el instrumento (encuesta) de investigación.

Técnicas de Análisis

La información recabada se revisará a través de un soporte tecnológico, donde se llevarán a cabo las operaciones de los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

3. Resultados

El procesamiento de los datos se refiere a todo el proceso que sigue un investigador desde la recolección de datos, hasta la presentación de los mismos de forma resumida. Consta de tres etapas: recolección y entrada, procesamiento y presentación. El procesamiento de los datos por medio de programas informáticos, representa una ventaja en tiempo, dinero y espacio ya que arrojan resultados inmediatos. En esta investigación, para el procesamiento de los datos se utilizará un programa, Excel, a través del cual se llevará a cabo la tabulación de los resultados.

Discusión de los resultados

El proceso de discusión de los resultados es el que ayudó a resolver el problema de investigación, ya que el mismo arrojó datos estadísticos los cuales fueron analizados para futuras tomas de decisiones en busca de mejorar el rendimiento de los trabajadores del departamento de registros

médicos y estadísticas de salud del Hospital Cecilio A. Castellero.

Hallazgos e interpretación de los resultados

Gráfico 1.

¿Tiene deseo de llegar a su puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 1: El 65% de los encuestados no desea llegar a su puesto de trabajo, esta actitud puede impactar negativamente en el rendimiento laboral y causar distintas manifestaciones en el trabajador que lo experimenta.

Gráfico 2.

¿Te sientes desilusionado con tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 2: Debido al nivel de estrés que se viven los trabajadores en el Departamento REGES muchas veces los funcionarios no se sienten conformes desempeñando sus labores, así lo demuestra la gráfica No. 2 que señala que el 61% de los trabajadores se sienten desilusionados de su trabajo.

Gráfico 3.

¿Siente que las tareas que se le asignan son las adecuadas para usted?

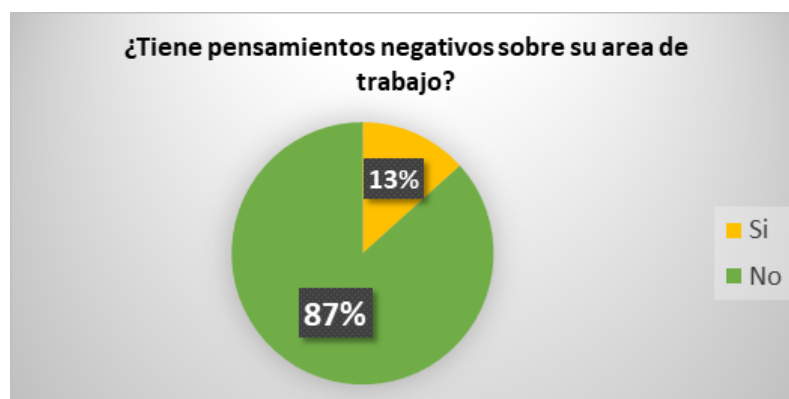


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 3: Según la muestra seleccionada el 70 % de los trabajadores que laboran en el Departamento de REGES siente que las tareas que se le asignan no son las adecuadas para él, de allí se desprende que se involucren a otras autoridades en la toma de decisiones para que se delinen las funciones de acuerdo a las especialidades.

Gráfico 4.

¿Tiene pensamientos negativos sobre su área de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 4: El 87% de los funcionarios del Departamento de REGES manifestó no tener pensamientos negativos sobre su trabajo, y solo el 13% si los tiene.

Gráfico 5.

¿Qué nivel de estadístico es usted?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021

Análisis 5: Como podemos observar en la gráfica No. 5 el 47% de los trabajadores de este Departamento es Licenciado en Registros Médicos y Estadísticos de Salud considerado estadístico 3 y el otro resto 53% se encuentran en los niveles 2 y 3, lo que denota una buena formación académica de los trabajadores de REGES.

Gráfico 6.

¿Se siente agotado y sin ánimo de realizar su trabajo?

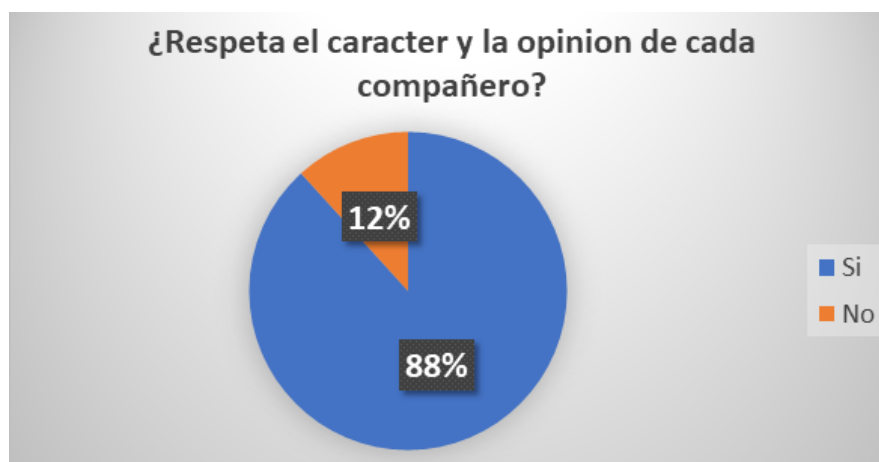


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 6: Debido al estrés que viven los colaboradores en sus puestos de trabajo el 76% de los encuestados manifestaron agotamiento físico y desanimo, este hecho afecta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Gráfico 7.

¿Respetar el carácter y la opinión de cada compañero?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 7: Como observamos en la gráfica N0. 7 el 88% de los funcionarios respetan el carácter y la opinión de sus compañeros de trabajo, esto disminuye el conflicto en las relaciones entre compañeros de trabajo o entre sus jefes y solo el 12% señaló lo contrario, es decir las relaciones interpersonales son buenas a pesar de una sobrecarga de trabajo o los estados anímicos de los trabajadores.

Gráfico 8.

¿Mantiene alta dependencia al consumo de café?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 8: De los funcionarios que laboran en este Departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero el 35% mantiene alta dependencia del café, y como todos hemos sabido la cafeína es una estimulante que en ocasiones puede causar dependencia.

Gráfico 9.

¿A rotado usted por todas las secciones del Departamento?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 9: Como podemos observar en la gráfica No. el 94% de los colaboradores de REES ha rotado por todas sus secciones, lo que de una u otra forma puede ser fortaleza como también para otros puede ser vista como una debilidad y frustración.

Gráfico 10.

¿Cuántos años de servicio tiene en esta institución?



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de REGES-2021.

Análisis 10: El 70% de los encuestados tienen de 5 a 14 años de estar laborando en el Departamento de REGES del Hospital Cecilio A. Castellero, lo que le da cierta antigüedad en el puesto de trabajo.

4. Conclusiones

Después del análisis e interpretación de los datos es evidente la afectación de los trabajadores del departamento de REGES, donde aproximadamente el 61% se siente desilusionado de su trabajo, este hecho puede causar desmotivación y pérdida de interés por lo que se hace, por otro lado, el 71% siente que las tareas ejecutadas no son adecuadas de acuerdo a su especialización y al nivel de estudio, y un 76% de los encuestados se siente agotado sin ánimo por lo que hace. Es evidente que en los profesionales de registros y estadísticas de salud percibir algunas de las manifestaciones del Síndrome de Burnout., que va a depender de algunos factores internos y externos a la institución, por consiguiente, impacta de distintas maneras en los trabajadores.

Por todo lo anterior, se hace necesario que la alta gerencia de esta institución tome los correctivos necesarios para enfrentar las manifestaciones y los niveles de riesgo al que estén sometidos los profesionales del Departamento de Registros Médicos y Estadísticos de Salud, recomendando aplicar medidas de promoción de la salud para estos trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Caballo, V. (2005). SALUD, ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL . Obtenido de <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Gil, M. (2005). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317661003.pdf>
- Maslach, C. J. (1981). Manual de Psicología. California. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf
- OIT. (2017). ESTRÉS LABORAL. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Pérez:, A. M. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. Revista de Comunicación Vivat Academia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pd>

ANEXOS
ENCUESTA

El objetivo de esta encuesta es determinar si existen manifestaciones del Síndrome de Burnout en los funcionarios del Departamento de Registros y Estadísticas de Salud del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré.

En cada pregunta coloque una (x) a la respuesta que más lo identifique.

1- ¿Tiene deseo de llegar a su puesto de trabajo?

Sí

No

2- ¿Te sientes desilusionado con tu trabajo?

Sí

No

3- ¿Siente que las tareas que se le asignan son las adecuadas para usted?

Sí

No

4- ¿Tiene pensamientos negativos sobre su área de trabajo?

Sí

No

5- ¿Qué nivel de estadístico es usted?

Estadístico 1

estadístico 2

Estadístico 3

6- ¿Se siente agotado y sin ánimo de realizar su trabajo?

Sí

No

7- ¿Respeta el carácter y la opinión de cada compañero?

Sí

No

8- ¿Mantiene alta dependencia al consumo de café?

Sí

No

9- ¿A rotado usted por todas las secciones del departamento?

Sí

No

10- ¿Cuántos años de servicio tiene en la institución?

De 0 a 4

de 5 a 9

de 10 a 14

de 15 o más

Fuente: Elaboración propia.