

SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DR. OSCAR HERNÁNDEZ, COMUNA DE CURACAUTÍN, IX REGIÓN.

Burnout syndrome in health personnel of the Dr. Oscar Hernández Hospital, Curacautín commune, IX region.

Gonzalo Lagos Marifil,¹ Edgardo Navarrete Fonseca,¹ Frank Quezada Solís,¹ Pablo Santana Buchholz,¹ Maria Paz Olhagaray Idro,² Angela Castillo Martínez,² Catalina Mella Atton.³

(1) Interno Medicina, Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera, Temuco.

(2) Médico, Hospital de Curacautín, Curacautín.

(3) Licenciada de Psicología, Universidad Mayor sede Temuco, Temuco.

Correspondencia:

No registrada

Aprobado:

Marzo de 2008

Conflictos de interés:

El autor declara no tener conflictos de interés.

Rev Estud Med Sur 4(1): 57-60.

DOI:

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: La Comuna de Curacautín cuenta con un Hospital tipo IV de complejidad baja, el personal del hospital es de 89 personas, tienen real contacto con el público los profesionales del área de la salud, auxiliares de enfermería y administrativos. El Síndrome de Burnout ha sido definido como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos individuos que trabajan con personas en cualquier tipo de actividad". **OBJETIVO:** Reconocer las dimensiones del síndrome de Burnout en el Personal de Salud del Hospital de Curacautín. **MATERIAL Y METODO:** Estudio descriptivo de corte transversal. Se aplicó la pauta Maslach al personal del Hospital de Curacautín. **RESULTADOS:** 18,3% presentaron un nivel alto de agotamiento emocional, 39,4% un nivel alto de despersonalización y 65,7% presentaron una baja realización personal. **DISCUSIÓN:** en todos los estamentos existen funcionarios con síntomas de las tres esferas del síndrome de Burnout.

PALABRAS CLAVE: Síndrome Burnout, Personal de Salud, Curacautín

ABSTRACT

INTRODUCTION: The Commune of Curacautín has a type IV Hospital of low complexity, the hospital staff is 89 people, health professionals, nursing assistants and administrators have real contact with the public. The Burnout Syndrome has been defined as "a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment at work that can develop in those individuals who work with people in any type of activity". **OBJECTIVE:** To recognize the dimensions of the Burnout syndrome in the Health Personnel of the Hospital de Curacautín. **MATERIAL AND METHOD:** Descriptive cross-sectional study. The Maslach guideline was applied to the Curacautín Hospital staff. **RESULTS:** 18.3% presented a high level of emotional exhaustion, 39.4% a high level of depersonalization and 65.7% presented a low personal fulfillment. **DISCUSSION:** at all levels, there are officials with symptoms of the three areas of Burnout syndrome.

KEYWORDS: Burnout síndrome, Health Personnel, Curacautin.

INTRODUCCIÓN

La Comuna de Curacautín pertenece a la Provincia de Malleco, Novena Región de La Araucanía, situada a orillas del río Cautín, a 87 km al noreste de Temuco, se encuentra a 400 m de altitud y posee un clima templado cálido con influencia mediterránea. La localidad es cabecera de un valle cerrado por los fastuosos volcanes Tolhuaca, Lonquimay y Llaima.¹

Curacautín tiene una población de 16.417 habitantes, con un 29,42% de población rural y un 70,58% de población urbana. De sus habitantes, 7.992 son hombres y 8.425 son mujeres. La superficie total de la comuna es de 1.664 km.

La Comuna de Curacautín cuenta con un Hospital tipo IV de complejidad baja que lleva por nombre Hospital Dr. Oscar Hernández y pertenece al Servicio de Salud Araucanía Norte.²

El personal que trabaja en este hospital es de 89 personas en total donde se incluyen, profesionales, técnicos, auxiliares de enfermería, administrativos, choferes, asistente social, auxiliares de aseo, guardias, educadoras de párvulos, personal de mantención, personal de carpintería, etc.² Dentro de estos los que tienen real contacto con el público son los profesionales del área de la salud, auxiliares de enfermería y administrativos, los cuales serán método de estudio para identificar los síntomas y las dimensiones del Síndrome Burnout en el personal de salud en contacto directo con el público que se atiende en dicho hospital.

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando falla las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales.

Ha sido definido como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos individuos que trabajan con personas en cualquier tipo de actividad."³

Es importante establecer la diferencia entre estrés y burnout. El término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica,⁴ como acontecimiento estimular⁵ o como transacción cognitiva persona-ambiente.⁶

En cuanto al síndrome de burnout, este es incluido dentro del estrés y consiste en una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar.

Suele aparecer en personas cuyas profesiones versan sobre todo en la atención y ofrecimiento de servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario: médicos, profesores, enfermeras, carabineros, cuidadores, etc.

La baja de realización personal en el trabajo es una dimensión de carácter cognitivo consistente en una autoevaluación del profesional, con la tendencia a evaluarse negativamente afectando de forma especial a la habilidad para la realización del trabajo y relación con los pacientes o público en general. El agotamiento emocional es un componente emocional, definido como la situación en que los profesionales perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. La despersonalización, es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo las cuales son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

OBJETIVO

Reconocer e identificar los síntomas y las dimensiones del síndrome burnout: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que se presentan en el Personal de Salud del Hospital Dr. Oscar Hernández de Curacautín.

MATERIALES Y MÉTODO

El estudio a realizar es de carácter descriptivo de corte transversal. Se aplicó la pauta Maslach, pauta validada para medición de Burnout, al personal del Hospital Dr. Oscar Hernández de Curacautín contratados al año 2008, divididos en tres estamentos. La pauta fue entregada a la totalidad del personal del hospital y respondida en forma anónima y voluntaria, analizándose las variables sexo, edad, años de servicio y estamento (auxiliar paramédico, administrativos y profesionales). Los resultados obtenidos fueron finalmente tabulados y analizados en el programa Microsoft Excel y se compararon entre las distintas variables.

RESULTADOS

El número de trabajadores que respondieron el cuestionario fue de 32, de los cuales 21 (63.6%) eran mujeres y 11 (33.4%) hombres.

Del total de trabajadores, tres (9%) eran administrativos (OFA), 17 auxiliares (51,5%), y 12 profesionales (36,4%). El promedio total de años de trabajo fue de 19,2 años, para hombres fue de 20,9 años y para mujeres de 18,8 años. De acuerdo a estamento el promedio de años de trabajo para OFA fue de 22,3 años, Auxiliares 22,3 años y Profesionales 13,8 años.

Respecto al Agotamiento Emocional, donde los trabajadores perciben que no pueden dar más por sí mismo, 24 (72,7%) presentaron un bajo agotamiento emocional, dos (6%) un agotamiento de nivel medio, y seis (18,3%) un nivel alto de agotamiento emocional. Diferenciando por estamento, de los OFA, tuvieron un nivel bajo dos de tres (66,6%), nivel medio 0 y alto 1 (33,3%). Los Auxiliares tuvieron en su totalidad, 17 de 17 (100%) un nivel bajo de agotamiento emocional y de los Profesionales un nivel bajo cinco (41,6%), medio dos (16,7%) y alto cinco (41,6%). (Fig. 1)

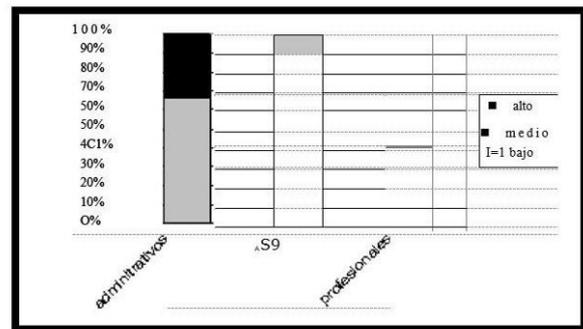


Figura 1. Agotamiento Emocional según estamento

En cuanto al sexo, 14 mujeres (66,6%) de 21 presentaron un bajo agotamiento emocional, dos (9,5%) un nivel medio, y cinco (23,8%) alto. De los hombres 10 de 11 (90,9%) presentaron bajo agotamiento emocional, ninguno (0%) presento un nivel medio y uno (9,1%) nivel alto. (Tabla 1, Fig.2)

Tabla 1. Agotamiento emocional según años trabajados

Años	1-10	11-20	21-30	31-40	>40
Bajo	10	2	4	6	2
Medio	1	0	0	1	0
Alto	3	1	1	1	0
Total	14	3	5	8	2

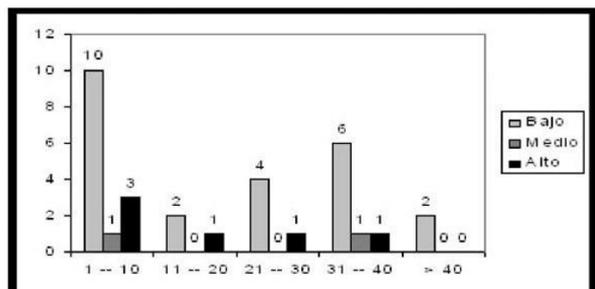


Figura 2. Agotamiento emocional según años trabajados

Respecto a la despersonalización de los trabajadores, 11 (34,3%) presentaron un nivel bajo de despersonalización, ocho (25%) una despersonalización de nivel medio, y 13 (39,4%) un alto nivel de despersonalización. Diferenciando por estamento, de los OFA, tuvieron un nivel bajo uno de tres (33,3%), nivel medio 0 y alto 2 (66,6%).

Los Auxiliares cinco de 17 (29,4%) tuvieron un bajo nivel de despersonalización, seis (35,3%) un nivel medio y seis (35,3%) alto y de los Profesionales un nivel bajo cinco (41,6%), medio dos (16,7%) y alto cinco (41,6%). (Fig. 3).

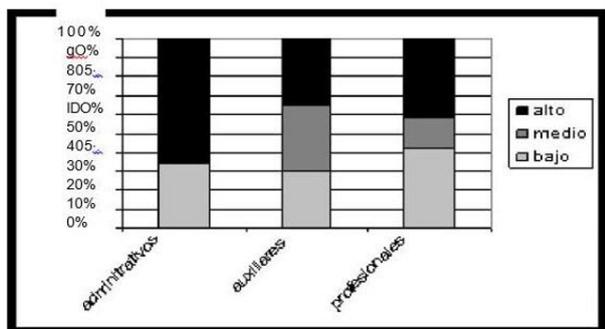


Figura 3. Despersonalización según estamento

Un bajo desarrollo personal, seis (28,6%) un nivel medio, y ocho (38,1%) alto. De los hombres cuatro (36,4%) presentaron bajo desarrollo personal, dos (18,2%) un nivel medio y cinco (45,5%) alto desarrollo personal. (Tabla 2, Fig. 4).

En cuanto a realización personal, del total de trabajadores, 21 (65,7%) presentaron una baja realización personal, siete (21,9%) una realización personal de nivel medio, y cuatro (12,5%) un nivel alto de realización personal.

Diferenciando por estamento, de los OFA, uno (33,3%) tuvo un nivel bajo, uno (33,3%) nivel medio y uno (33,3%) alto. Los Auxiliares 14 de 17 (82,4%) tuvieron un

nivel bajo de realización personal, uno (5,9%) un nivel medio y dos (11,8%) alto y de los Profesionales un nivel bajo seis (50%), medio cinco (41,6%) y alto uno (8,3%) (Fig. 5).

Tabla 2. Despersonalización según años trabajados

Años	1-10	11-20	21-30	31-40	>40
Bajo	3	1	0	6	1
Medio	3	2	2	0	1
Alto	8	0	3	2	0
Total	14	3	5	8	2

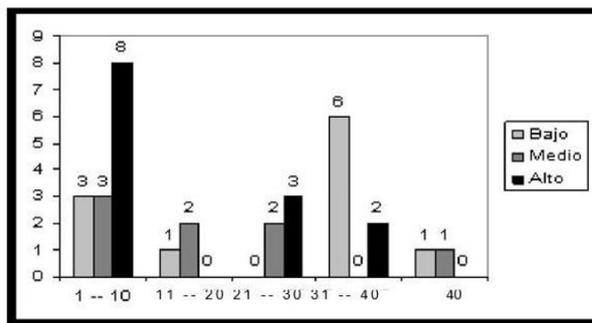


Figura 4. Despersonalización según años trabajados

Considerando el sexo, 12 mujeres (57,1%) presentaron una baja realización personal, cinco (23,8%) un nivel medio, y cuatro (19%) alto. De los hombres nueve (81,8%) presentaron baja realización personal, dos (18,2%) un nivel medio y ninguno (0%) alta realización personal. (Tabla 3, Fig. 6).

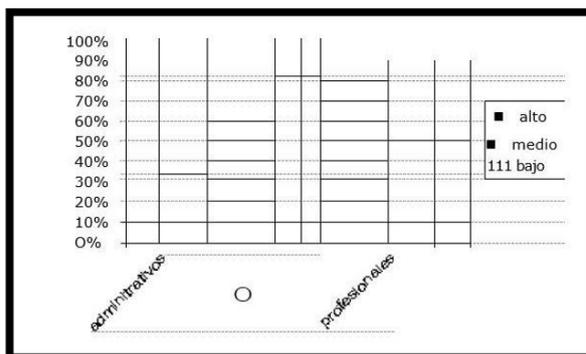


Figura 5. Realización personal según estamento

Tabla 3. Realización personal según años trabajados

Años	1-10	11-20	21-30	31-40	>40
Bajo	7	2	5	5	2
Medio	4	1	0	2	0
Alto	3	0	0	1	0
Total	14	3	5	8	2

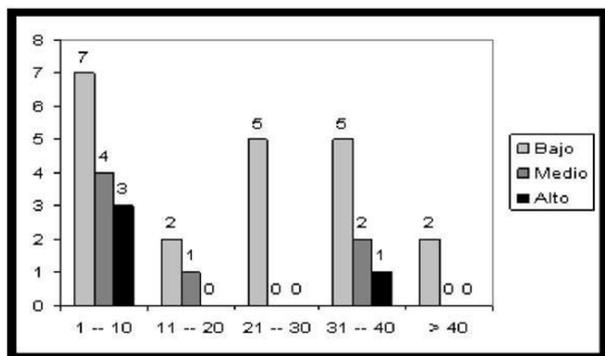


Figura 6. Realización personal según años trabajados

DISCUSIÓN

Con los datos obtenidos podemos evidenciar que en todos los estamentos existen funcionarios con síntomas de las tres esferas del síndrome de Burnout.

La mayoría de los funcionarios, separados por sexo, estamento y años trabajados, presenta un bajo agotamiento emocional, siendo más evidente en el estamento auxiliar, y en el sexo masculino. Los profesionales son los que muestran un mayor agotamiento emocional, probablemente debido a que mantienen distancia afectiva con los pacientes, para que los problemas ajenos no afecten su desempeño profesional. El aumento de los años trabajados, no se relaciona con un aumento en el agotamiento emocional, sino que este es transversal a su desarrollo profesional. Encontramos sin embargo, en el ítem

despersonalización, un mayor porcentaje de funcionarios con un nivel alto y medio, separados tanto por estamentos, como por género y años trabajados. No existen diferencias significativas al comparar las distintas variables. El número de años trabajados no se relaciona claramente con el aumento de la despersonalización.

Con respecto a la realización personal, es el ítem en donde encontramos más claras diferencias, con un predominio de baja realización personal en todos los ámbitos, analizando en totalidad y por separados los diferentes estamentos, ambos géneros y años trabajados. No hay conocimiento ni conciencia de padecer el Síndrome de Burnout, en el personal de salud, y menos de sus implicancias laborales, quizás por el bajo conocimiento de este síndrome como patología o la poca información que recibe el personal respecto a su bienestar propio.

Existe una clara evidencia de baja realización personal en el personal contratado que trabaja actualmente en el Hospital de Curacautín. No encontramos sin embargo una clara tendencia hacia una línea en lo que se refiere a agotamiento emocional y despersonalización. Tampoco influyó en los resultados los años de trabajo, por lo tanto, éste no sería un factor determinante en el desarrollo de Burnout, como tampoco lo sería el género. Existen algunas diferencias en cuanto a estamentos, sobre todo en lo que se refiere a agotamiento emocional siendo éste mayor en los profesionales.

El número de funcionarios encuestados no permite sacar mayores conclusiones. Podría haber un sesgo en las respuestas, ya que algunos de los autores de la investigación pertenecen al mismo centro de salud, lo que podría haber influido en la veracidad de la respuesta y el hecho que fuera el cuestionario de respuesta voluntaria. Son necesarios estudios posteriores para obtener mayores conclusiones.-

REFERENCIAS

1. <http://www.subdere.gov.cl/1510/propertyvalue-24929.html>
2. <http://www.araucanianorte.cl/red/hcuracautin.html>
3. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter M. Job burnout. *Annu Rev Psychol.* 2001; 52:397-422.
4. Selye, H. 1936.
5. Holmes & Rahe (1967). Holmes-Rahe life changes scale. *Journal of Psychosomatic Research*, Vol. 11, pp. 213-218.
6. Lazarus, R. S., y Folkman, S.E (1986). *Estrés y procesos cognitivos.* Barcelona: Martínez Roca.
7. Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional (1): Revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11, 257-265.
8. Gil-Monte PR, Marucco M. Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" (Burnout) en pediatras de hospitales generales. *Rev Saúde Pública* 2008; 42(3):450-6.
9. Gil-Monte PR. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar. Madrid: Pirámide; 2005.1]