



SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL HOSPITAL VERDI CEVALLOS BALDA, PORTOVIEJO

Autores:

**María Leonila García Cedeño
Erika Stefanía Delgado Tejena
María Verónica Lazo Moreira**

Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales - Universidad Técnica de Manabí

Contacto: mlgarcia@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Leonila García Cedeño, Erika Stefanía Delgado Tejena y María Verónica Lazo Moreira (2018): "Síndrome de Burnout y la atención al público en el hospital Verdi Cevallos Balda, Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2018). En línea:

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/09/sindrome-burnout-hospital.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/09/sindrome-burnout-hospital.html)

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la atención al público por parte del personal del Departamento de Estadística del Hospital "Verdi Cevallos Balda" de la ciudad de Portoviejo, período abril-junio 2018; para la puesta en marcha se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; los resultados evidencian que los empleados se sienten exhaustos al culminar su jornada laboral; y reconocen actitudes de frialdad y distanciamiento; en cuanto a la despersonalización manifiestan que con facilidad pierden el equilibrio emocional con los clientes (pacientes) por otro lado la autoestima es alta y se sienten realizados personalmente, como conclusión se determinó que existe la presencia del síndrome de burnout evidenciados en síntomas como fatiga, insomnio, ansiedad que afectan en la atención al público. Y en cuanto a la percepción de los pacientes, mediante las encuestas, se logró determinar que ellos visualizan un nivel de estrés en el personal.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, empleados, pacientes, sub-escala, atención al usuario.

SUMMARY

The purpose of this work is to identify the relationship between the Burnout syndrome and the attention to the public by the staff of the Statistics Department of the "Verdi Cevallos Balda" Hospital in the city of Portoviejo, April-June 2018; for the start-up, the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used, which measures emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; the results show that employees feel exhausted at the end of their workday; and recognize attitudes of coldness and detachment; in terms of depersonalization, they manifest that they easily lose their emotional balance with clients (patients). On the other hand, self-esteem is high and they feel personally fulfilled. In conclusion, it was determined that there is a presence of burnout syndrome evidenced in symptoms such as fatigue, insomnia, anxiety that affect the attention to the public.

And as for the perception of the patients, through the surveys, it was possible to determine that they visualize a level of stress in the personnel.

KEYWORDS: Burnout syndrome, employees, patients, sub-scale, User Support

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la población en general y de manera particular la ecuatoriana es expuesta a diferentes situaciones que lo hacen sentirse incómodos en sus actividades diarias, y que afectan a las personas con las que se rodean, causando malestar e incluso, repercute de manera negativa en la salud. Estos síntomas son considerados por los estudiosos de la Psicología como resultados del estrés, definido por (Barrados, 2018) como "Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo valorada por la persona como algo que "grava" o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal"(p.185)

El estrés es una problemática que hoy por hoy está afectando a la población mundial, día a día se presentan situaciones que afectan la salud mental y física del ser humano, bien sea en cualquiera de los campos en que se desenvuelve, en el ámbito estudiantil, familiar, social, laboral, etc, repercutiendo en el desempeño de sus labores cotidianas. Situación preocupante porque puede presentarse en cualquier persona, de cualquier edad, género, condición económica, raza, etc.

El presente trabajo investigativo pretende dar a conocer las dificultades por las que atraviesan los empleados del Departamento de Estadísticas del Hospital Verdi Cevallos Balda, de la ciudad de

Portoviejo, como resultado de la presión diaria que experimentan por diferentes situaciones y que repercuten tanto en lo personal, entre sus compañeros y en la atención al público, variable de estudio de este trabajo.

Los empleados del sector público, se encuentran en constante actividad y atención permanente a los usuarios; así, los empleados del Hospital Verdi Cevallos Balda, pudieran verse afectados por manifestaciones que se incluyen en lo denominados como síndrome de Burnout, definido por (García-Allen, 2016) como un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones.

El síndrome de Burnout de acuerdo a la definición anterior es un estrés que se manifiesta de diferentes maneras en los empleados de las instituciones, tanto públicas como privadas, como consecuencia de la presión por las variadas responsabilidades y que repercute por lo general en la salud y en el estado psicoafectivo de los empleados.

Existe diversidad de trabajos investigativos relacionados con el tema de estudio, encontrando: “Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención” (Hernández, 2003) cuyo objetivo fue determinar las diferencias en las manifestaciones de estrés laboral y Burnout condicionadas por el género, la profesión (médico, enfermera). Los resultados determinaron que las fuentes de estrés propios de los profesionales de la salud fueron diversas: necesidad de actualización de la información especializada, relaciones con los superiores, responsabilidad en el cuidado de los pacientes, bajo reconocimiento de la población asistida, incertidumbres éticas en el manejo de la información de los pacientes y el cuidado de las demandas emocionales de estos.

La investigación denominada Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público colombiano (Marrugo, 2017) para determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales pertenecientes al Hospital Municipal de Bolívar, analizado algunas variables de interés como género, edad, estado civil, oficio, nivel de formación; y, antigüedad en la empresa, confirmó la existencia de riesgos psicolaborales que generan efectos negativos en el trabajador.

El presente estudio persigue identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la atención al público por parte del personal del Departamento de Estadística del Hospital “Verdi Cevallos Balda” de la ciudad de Portoviejo. Período abril-junio de 2018; así como las posibles causas que lo ocasionan, considerando a los pacientes y familiares, que están en contacto directo con el personal de este departamento, principalmente, con la sección admisión, que comprende tres sectores: consulta externa, hospitalización y emergencia, en cada una hay relación directa con

el público, bien sea, al abrir historia clínica de un nuevo usuario, o solicitar el número de historia clínica para pasar la carpeta al galeno a consultar, como también al informar en forma exacta y completa las normas del Hospital a los usuarios y a sus familiares cuando van a ser internados y en el caso de emergencia, se comunica con los pacientes al tramitar el ingreso del mismo, previa orden médica.

Por tanto, en el contacto directo de los pacientes, con los diferentes trámites a realizar, en el Departamento de Estadística, también se les aplicó un cuestionario para contrastar los resultados con los de los empleados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Investigación descriptiva, correlacional, se utilizó la técnica la recolección de la información a través del cuestionario estructurado de Maslach Burnout Inventory (MBI), que tiene una fiabilidad del 90 %, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo y hacia los pacientes, mide el desgaste profesional, en tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Al mismo tiempo se aplicó una encuesta semi estructurada a 44 usuarios, para conocer la percepción y nivel de satisfacción de la atención recibida por parte del personal de este Departamento.

A continuación se presentan los tres aspectos del Síndrome de Burnout:

ASPECTOS	ITEMS	CLAVE PARA LA INTERPRETACION	PUNTUACIÓN MÁXIMA	ESCALA
<i>Agotamiento emocional</i>	1,2,3,6,8,	Valora las vivencias de estar		Nunca = 0
	13,14,16,20	exhausto emocionalmente por demanda del trabajo	54 puntos	Alguna vez al año o menos = 1 Una vez al mes o menos = 2
<i>Despersonalización</i>	5,10,11,15,22	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	30 puntos	Algunas veces al mes = 3 Una vez por semana = 4 Algunas veces por semana = 5 Todos los días = 6
	4,7,9,12,17,	Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.	48 puntos	
<i>Realización personal</i>	18,19,21			

Fuente: Cuestionario de Maslach

FUNDAMENTACION TEÓRICA

El estrés se ha convertido en los últimos años en un término comodín con el que se pretende aglutinar y explicar una gran variedad de síntomas y problemas psicológicos. Sin embargo, el estrés no es sólo eso, es una respuesta vital para la supervivencia que nos permite afrontar y adaptarnos a todos aquellos acontecimientos y situaciones que implican amenazas o retos de diversa índole (Labrador, 2003).

El estrés conforme lo expresado por (Orlandini, 1996) es una palabra que se tiene múltiples significaciones. Por ejemplo, suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor; también la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor.... también denomina las enfermedades psíquicas o corporales, provocadas por el factor estrés.... (p.21).

Otra de las variables del presente estudio es el síndrome de Burnout que tiene diferentes definiciones, de acuerdo al criterio de los estudiosos de éste. Lo cierto es que sus definiciones hablan de diversas situaciones y emociones que experimenta el ser humano, en su trato diario con sus semejantes, y principalmente con las personas con las que tiene que relacionarse laboralmente.

(Ardila, 2007) menciona que el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger, en el año 1969, observó el extraño comportamiento de un grupo de oficiales de aquella época, a los que como estas personas menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas con sus semejantes, con trato distanciado y cínico, con tendencia de culpar a los demás de sus problemas; este patrón de conducta lo llamó burnout, definiéndolo como la sensación fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Esta situación de agotamiento profesional, denominada Burnout, traducido al español significa: estar o sentirse quemado, fue motivo de estudios, al punto que en el año 1986 las Psicólogas norteamericanas Cristina Maslach y S. Jackson, centraron sus investigaciones en este síndrome y lo definieron como el proceso de pérdida gradual de responsabilidad y desinterés entre los compañeros de trabajo en el campo de la psicología social. (Ortega Ruiz, 2004).

Los estudios e investigaciones continuaron y es para los años 2004 y 2009, en su orden, como Leiter y Maslach redefinen el burnout laboral, en el que se presentan tres dimensiones claves de esta respuesta: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo y una sensación de ineficacia y falta de logros (Díaz, 2016).

De igual manera, los estudios de Maslach permitieron desarrollar el llamado Cuestionario de Maslach, que es el que permite contar con una definición operativa lo que es el síndrome de

burnout. Está dividido en tres secciones que corresponden a las tres dimensiones claves enumeradas en párrafo anterior.

Agotamiento emocional: suele venir asociado con sentimientos de angustia estrés y depresión. Agrega además que cuando este agotamiento es a nivel elevado, se presentan otros problemas como son los problemas de atención y la sensación de que los pensamientos se van ralentizando cada vez más (Molina, 2014). El agotamiento emocional y físico viene a ser la ausencia de energía o de entusiasmo, debido al sobreesfuerzo físico o bien puede ser la disminución de los recursos emocionales.

Despersonalización: se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos (Carlotto, 2001), es decir que los trabajadores pueden mostrarse insensibles ante situaciones laborales o con las personas que tratan. El agotamiento emocional y la despersonalización generan conductas tales como el aislamiento de los compañeros, actitud impersonal, deshumanizada y de sentimientos negativos que inclusive llegan a culpar a los demás de las frustraciones, que hace que disminuya su rendimiento laboral.

Realización personal en el trabajo: La satisfacción laboral, es considerada por (Robbins, 1999) como la “diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, esto representan una actitud más que un comportamiento. En otras palabras, la realización personal en el trabajo ocurre cuando el trabajador se autoevalúa de manera negativa, debido a que está triste, y piensa que su trabajo está coartando su desarrollo profesional, porque siente no alcanzar el éxito en su trabajo.

(Ortega Ruiz, 2004) Indica que Gil Monte y Peiró (1997) coinciden con la teoría de Maslach, al manifestar que el síndrome del quemado es “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado” (p.139).

Entonces, el síndrome de Burnout proviene del estrés laboral crónico, caracterizada por las tres dimensiones nombradas por Maslach.

Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. (Gil-Monte, 1999).

Este síndrome comprende una serie de alteraciones conductuales, emocionales y físicas que también están en relación con las características individuales, laborales y sociales propias de cada individuo. (Cabrera Gutiérrez, L., & López Rojas, P., & Salinas Tovar, S., & Ochoa Tirado, J., &

Marín Cotoñieto, I., & Haro García, L, 2005), caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. (Muñoz, et al., 2003)

La Organización Mundial de la Salud, en el año 2000 declaró al estrés como “un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Saborío Morales, 2015), Parafraseando (Marrau, 2004), el estrés laboral si permanece a lo largo del tiempo, tendrá como consecuencias nocivas para el ser humano, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicósomáticas al ser considerado como un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias.(p.55)

El ser humano a lo largo de su existencia desarrolla muchas actividades, entre las cuales está la actividad laboral, interactuando con el entorno donde se desenvuelve, esta actividad puede ser beneficiosa o negativa para el hombre. Le genera un ingreso con el que cubre sus necesidades, aunque también puede ser la causa de trastornos en su salud, debido al esfuerzo físico o mental, como también puede traerle deterioro en su salud mental, lo que afectaría no solo de manera individual, sino a todo el conglomerado social en el que se desenvuelve.

(Peiró, 2005) Se refiere al trabajo como una actividad humana, individual y colectiva de transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad. Esto es que la actividad laboral, para el ser humano, como ya se expresó en líneas anteriores, le permite adquirir lo indispensable para su supervivencia y para cubrir sus necesidades. En la actualidad, las empresas que requieren de personal para laborar en ellas, se encuentran organizadas por niveles que les permiten asignar tareas a su personal, de acuerdo a los aspectos temporales del trabajo, asignándoles espacios y tareas. En otras palabras, las empresas planifican la asignación de recursos humanos y las tareas que deben cumplir para alcanzar los objetivos propuestos como organización.

Las situaciones anteriormente nombradas, son pautas que día a día las empresas, van mejorando con la finalidad que la experiencia del trabajo, permita al hombre desarrollarse personal y socialmente, teniendo en cuenta que el trabajo no sea motivo de deterioro en la salud del empleado. Al tener el hombre un trabajo, se siente satisfecho económicamente porque obtiene como resultados, muchos beneficios como por ejemplo el poder solventar sus gastos, sin embargo puede darse el caso de que las dificultades también se hagan presente, le llegue el cansancio laboral, que le va a hacer ver y sentir todo de manera negativa, apareciendo entonces el llamado síndrome de Burnout, al estar el empleado estresado como consecuencia de la labor que ejecuta, y que corresponde a la atención al público.

La actividad laboral, puede efectuarse dentro de oficina o en labores de campo, como también brindando atención a los clientes. Para el caso de esta investigación se considera la actividad laboral brindada como servicio al cliente-paciente. Aunque no todo el mundo está capacitado para

trabajar en este puesto, ya que muchas veces se estará sometido a presión, y se requieren habilidades comunicativas y sociales, como también una buena dosis de empatía, para poder apreciar y valorar a los pacientes, es decir que debe tener paciencia, ética profesional, sociabilidad, disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas. Para que se desarrolle actividad laboral, para el caso del presente estudio, se requiere considerar que el Departamento de Estadística, está brindando un servicio al cliente. Al respecto existen muchas definiciones, utilizando las siguientes:

“El servicio al cliente es un conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos, siendo mejores que las de sus competidores” (Serna, 2006). Esta definición lleva a pensar que el servicio al cliente es una potente herramienta, constituye un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que ofrece un suministrador con la finalidad de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento, el lugar, y de la forma más adecuada posible con el fin de lograr satisfacer sus necesidades, deseos y demandas, (Calderón, 2002) es por ello que es indispensable que el profesional, cumplan con las cualidades y habilidades indispensables para cubrir este puesto, debido a que requiere mantener una correcta relación con los clientes-pacientes, para poder conocer los cambios en sus actitudes y expectativas y de esta manera anticiparse a sus necesidades.

Según (Kotler, 2003), la atención al cliente es “el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto, crear o incrementar la satisfacción del cliente”. El personal de Estadística, aplica este concepto en la realización de su trabajo, al estar pendiente de las necesidades de los usuarios, para poder satisfacerlos. Situación que se da como consecuencia de la puesta en práctica de las habilidades personales que les permiten establecer una óptima comunicación con sus clientes.

Según (Pérez, 2006), “la organización está dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades”. Es decir que es el cliente o usuario la base para que la empresa funcione, conjuntamente con el personal responsable de su primera atención, como son los empleados del Departamento de estadística del hospital.

Teniendo en cuenta tales indicaciones, los empleados deben mantener su atención centrada en las necesidades de los clientes y transmitan un alto nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que “infundan” en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa”.

En el Departamento de Estadística, se mantiene contacto con muchas personas, que para quienes laboran en éste, son los llamados pacientes. Suele pensarse que paciente, es aquella persona que

espera pacientemente a ser atendida por un galeno, sin embargo, considerando que la palabra paciente proviene del griego de la palabra pathos, que significa sufrimiento o dolor, se puede definir al paciente como “quien está pasando por una situación dolorosa a nivel físico y requiere asistencia adecuada para terminar con este dolor o sufrimiento; como un sustantivo para designar a aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar y que está sometida a cuidados profesionales para mejoría de su salud ” (ABC, Vía Definición, 2018)

El paciente es el individuo considerado el más importante para el Departamento de Estadísticas del Hospital Verdi Cevallos Balda, que como en todo trato con seres humanos, los empleados deben presentar un estilo apropiado de comunicación, deponiendo su alto grado de sociabilidad y de relaciones humanas en todo momento, cumpliendo en los requerimientos, haciéndole sentir que la institución le reconoce y le aprecia, dejando establecido y recordando siempre la importancia de conocerlo y tratarlo como individuo humano. Y es justamente esta definición la que se aplica en el Hospital Verdi Cevallos Balda, donde los empleados del Departamento de Estadísticas están en contacto directo con ellos, quienes van en busca de mejorar sus dolencias, y requieren su historia clínica para ser tratados por los galenos de dicha unidad. El paciente se convierte en tal, en el momento que ingresa en el sistema de salud correspondiente a su zona de ubicación, para este caso, cuando ingresa al Hospital Regional Verdi Cevallos, esto significa que “una persona puede convertirse en paciente al estar en una sala de espera, al ser recibida por el médico, al ser diagnosticada, etc.” (Portafolio de la 2da. Comisión de medicina, módulo 2, 2017)

RESULTADOS

Los resultados se presentan agrupados por sub escalas: agotamiento o cansancio emocional, de despersonalización, de realización personal, relacionados con el Síndrome de Burnout del personal del Departamento de Estadística del Hospital Verdi Cevallos de la ciudad de Portoviejo; así como del cuestionario de Maslach.

1. SUBESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

ITEMS 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

CUADRO No 1

RESULTADO FINAL MAYOR RESPUESTA	1	2	3	6	8	13	14	16	20	TOTAL
SUBESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL	6	5	4	5	6	4	6	6	4	46/54
Porcentaje	26	21	17	21	26	17	26	26	17	85%
VALORACIÓN MÁXIMA 54										

Fuente: Personal de Estadística del Hospital Verdy Cevallos
Elaborado por: Investigadores

Al medir la variable sobre el cansancio emocional en los empleados del Departamento de Estadística del Hospital Verdi Cevallos Balda, se puede observar que en ellos existe agotamiento emocional alto puesto que de los 54 puntos como máximo, en los resultados se observa un total de 46, experimentan agotamiento emocional, por lo que se considera que las situaciones propias del trabajo de ellos, son los que generan enfermedades, de tal manera que el empleado puede llegar a sentirse desmotivados, fatigados y cansados, consecuentemente, la labor de los empleados del departamento como una actividad económica que genera dificultades e insatisfacciones por sus características intrínsecas, que exige ser optimista y entregado al trabajo.

2. SUBESCALA DE DESPERSONALIZACION

ITEMS No. 5, 10, 11, 15, 22

CUADRO No. 2

RESULTADO FINAL MAYOR RESPUESTA	5	10	11	15	20	TOTAL
SUBESCALA DE DESPERSONALIZACION	3	4	6	4	10	27/30
Porcentaje	13	17	26	17	43	90%
Valoración máxima 30 puntos						

Fuente: Personal de Estadística del Hospital Verdy Cevallos
Elaborado por: Investigadores

Al tabular los datos para obtener la subescala de despersonalización de los empleados encuestados, se obtuvo que ellos valoran el grado en que reconocen actitudes de frialdad y distanciamiento en un total de 27, lo que indica una despersonalización alta, porque el máximo de

esta subescala corresponde a treinta, porque manifiestan actitudes negativas para los pacientes, sienten que se han hecho menos comprensivos con la gente, se muestran irritables y desmotivados para trabajar e inclusive existe endurecimiento de las relaciones empleado-paciente.

3. SUBESCALA DE REALIZACION PERSONAL

ITEMS No. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

CUADRO No. 3

RESULTADO FINAL MAYOR RESPUESTA	4	7	9	12	17	18	19	21	TOTAL
SUBESCALA DE REALIZACION PERSONAL	3	4	3	2	3	3	3	5	26/48
PORCENTAJE	13	17	13	13	13	13	13	22	54%
VALORACION MAXIMA 48									

Fuente: Personal de Estadística del Hospital Verdy Cevallos

Elaborado por: Investigadores

Los resultados obtenidos de la subescala de realización personal que evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal dio como resultado un valor total de 26 frente al valor máximo que establece el cuestionario es de 48, determinando con esto que el 54 % de los empleados están por encima en su autoestima y realización personal en su departamento de trabajo.

CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH AL PERSONAL DE ESTADISTICA Y EL CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS

CUADRO No. 4

PERSONAL	SUBESCALA	USUARIOS			
		PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	F	%
85%	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	a. Mucho	24	54%
			b. Poco	17	39%
			c. Nada	3	7%
		2	a. Mucho	29	66%
			b. Poco	15	34%
			c. Nada	0	0
		3	a. Mucho	31	70%
			b. Poco	10	23%
			c. Nada	3	7%
90%		1	a. Mucho	21	48%
			b. Poco	19	43%
			c. Nada	4	9%
			a. Mucho	35	80%

	DESPERSONALIZACIÓN	2	b. Poco	8	18%
			c. Nada	1	2%
		3	a. Mucho	12	27%
			b. Poco	22	50%
			c. Nada	10	23%
54%		REALIZACION PERSONAL	1	a. Mucho	37
	b. Poco			5	11%
	c. Nada			2	5%
	2		a. Mucho	41	93%
			b. Poco	2	5%
			c. Nada	1	2%

Los usuarios del Departamento de Estadística del Hospital Verdi Cevallos Balda, de la ciudad de Portoviejo, consideran que a los empleados de este departamento no les gusta tratar con los pacientes, al haber alcanzado un 54 % la respuesta sobre este tema y que corresponde a la pregunta número uno. De igual manera, los usuarios piensan que de los empleados el 66 % de ellos reflejan mucho su nivel de estrés ante el público, al tiempo que se les nota el cansancio, por tener que lidiar con pacientes todo el día, lo que se refleja en el 70 % a la opción mucho, en la pregunta No. 3.

En las preguntas sobre la despersonalización, los usuarios contestaron que sienten que al personal de estadísticas no les interesan como paciente en un 48 %, al tiempo que consideran que éstos tienen una mala actitud para atenderlos, en un porcentaje del 80 %, además consideran que los empleados actúan con los pacientes de manera enérgica y fuerte, que incluso les llega a molestar.

Para la subescala de realización personal, los usuarios respondieron es muy aceptable la relación personal de estadística-paciente, en un porcentaje del 84 %, considerando inclusive que la atención al momento de la confirmación de la cita médica y al querer llegar al consultorio correspondiente, ha sido de mucha ayuda, alcanzando un porcentaje del 93 % de satisfacción por la asistencia recibida.

DISCUSIÓN

En la subescala de agotamiento emocional, a pesar que los empleados contestaron mayoritariamente pocas veces al año sentirse agotados, se considera que sufren de los síntomas de agotamiento tales como al culminar su jornada laboral encontrarse vacío, fatigado, cansado de tratar con la gente, en sí, desgastados, al considerar que están mucho tiempo en su lugar de trabajo, sintiendo estar al límite de sus posibilidades, teniendo en cuenta que el valor máximo de acuerdo al cuestionario es de 54 y los resultados arrojaron 46, presentando un agotamiento emocional en un nivel alto, que corresponde al 85 %.

Esta situación es confirmada con las respuestas dadas por parte de los usuarios quienes consideran que los empleados, no les gusta tratar con los pacientes, (54%), reflejan en sus acciones que se sienten estresados (66%), por el trato constante y diario con los usuarios, lo que les causa cansancio (70%).

Los datos concernientes a la despersonalización, indican que los empleados del departamento de Estadísticas, sumaron en sus respuestas un valor de 27 frente al máximo del cuestionario que es de 30, lo que indica que pocas veces al año o menos, sienten que dan un trato deshumanizado a los pacientes, al haberse vuelto un tanto insensibles emocionalmente, dejando de interesarle lo que les pueda ocurrir a estos, y más bien sintiendo que les parece que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas, situación que se percibe en la obtención del porcentaje alcanzado que es 90%.

Los pacientes consideran en un 80 % que los empleados del departamento de estadística no manifiestan una buena actitud al momento de la atención al usuario, y que no se interesan por los que les ocurre en un 48 % tienden a proceder de manera enérgica y fuerte, pocas veces, al haber alcanzado la opción b que corresponde a poco un porcentaje de 50 %.

Para la subescala de realización personal, los empleados en su gran mayoría contestaron sentirse empoderados del conocimiento de los procesos administrativos y pueden guiar a los usuarios hacia el profesional que puede satisfacer su necesidad y ayudarles a resolver sus dificultades en el hospital. De igual manera al culminar el día los empleados no se sienten muy estimados por sus pacientes, así por ejemplo del máximo señalado por la escala de Maslach, que es 48, se obtuvo en las encuestas un valor de 26 puntos, que representa un valor bajo en comparación con la escala establecida por Maslach.

Los resultados de las encuestas a los usuarios indican lo expuesto por los empleados, que éstos conocen sobre el área, sobre los procedimientos, por lo tanto pueden guiarlos al profesional pertinente, por esto se considera en un 84 % que es muy aceptable la relación personal de estadística-paciente.

También se ve reflejado el conocimiento que tienen al momento de hacer las derivaciones y los procedimientos, éstos responden en un 93 % que al momento de confirmar su cita, los empleados del departamento de estadísticas, los dirigen al consultorio médico correspondiente.

Cuando se combinan los tres elementos, las personas se encuentran en un estado de profunda depresión, y el cuerpo les envía señales de apetito, insomnio, dificultad para concentrarse y dolor de espalda, entre otros síntomas. Sin embargo, en el personal estudiado, existe el síndrome de estar quemado, ya que los resultados indican que en los ítems cansancio y despersonalización, el porcentaje oscila entre el 85 y 90 %, que corresponde a porcentaje elevado, contrastando con el ítem de realización personal, donde los empleados se sienten conforme en sus puestos de trabajo

y no tienen dificultades para responder que están satisfechos en su cargo laboral, por lo que se obtuvo un puntaje bajo.

Al revisar los resultados se puede visualizar en los cuadros, que las dos primeras subescalas obtuvieron un puntaje alto, frente a la tercera escala cuyo puntaje fue bajo, por tanto, puede afirmarse que los empleados del Departamento de Estadísticas del Hospital, presentan indicios del Síndrome de Burnout, tal como lo señala la tabla de clasificación de Maslach.

De igual manera, al observar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Departamento de Estadística, puede apreciarse que la percepción de éstos, es que el personal de dicho departamento se siente agobiado con este trabajo de atención al público a pesar de considerar que reciben un trato justo y apropiado. Así mismo consideran que los empleados reflejan una realización personal en su puesto de trabajo, porque al ser atendidos; en gran medida, conocen sobre los procedimientos a realizar.

CONCLUSIONES

Al culminar la investigación sobre la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la atención al público por parte del Personal del Departamento de Estadísticas del Hospital “Verdi Cevallos Balda” de la ciudad de Portoviejo, se logró determinar que el síndrome está presente en ellos, evidenciados en un agotamiento emocional y sus síntomas como la fatiga, insomnios, ansiedad, migrañas, afectando la salud física y mental de los empleados.

En la sub-escala de despersonalización, los empleados se han vuelto irritables, apáticos, se sienten decepcionados, frustrados, lo que afecta en la atención a los usuarios del Centro de Salud, evidenciando que existe una relación directa, que les es difícil mantenerla cordialmente, puesto que se quema en la realización de su labor por la sobre carga de trabajo que le conduce al agotamiento, y no solo esto, sino también el desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social.

En la sub-escala de realización personal, ocurre algo muy diferente, puesto que los valores obtenidos indican que todos los empleados están muy satisfechos y se sienten realizados en el desempeño de su trabajo, conforme la valoración de Maslach, lo que concuerda con la percepción de los usuarios en cuanto al estrés laboral reflejado en el cansancio, lo que repercute en el trato, a pesar que conocen sobre el trabajo que realizan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC, Vía Definición. (12 de 08 de 2018). <https://www.definicionabc.com/salud/paciente.php>.
Obtenido de <https://www.definicionabc.com/salud/paciente.php>
- Alberto, B. M. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público. *MEDISAN*, 3172-3179.
- Ardila, E. (2007). Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy. *Acta de Revista Colombiana* 32 (3), 173 - 174.
- Ardila, E. (2007). Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy. . *Acta Médica Colombiana* 32 (3), 173-174.
- Barrados, M. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Cabrera Gutiérrez, L., & López Rojas, P., & Salinas Tovar, S., & Ochoa Tirado, J., & Marín Cotoñieto, I., & Haro García, L. (2005). Burnout syndrome among Mexican Hospital nursery staff. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 43 (1), 11-15.
- Calderón, N. (12 de 08 de 2002). <https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>.
Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- Carlotto, M. &. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Vol. X No. 1, 134.
- Díaz, F. &. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde El Caribe, Universidad del Norte*. Vol. 33 (1), 113.
- García-Allen, J. (12 de 08 de 2016). <https://psicologíaymente.net/organizaciones>. Obtenido de <https://psicologíaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Gil Monte; Jose Perero. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*.
- Gilberti, E. (2001). Alerta y cuidado de la salud de los operadores ante los efectos traumáticos de atención a las víctimas. Burnout. *Revista de Derecho Penal Integrado*, 14.
- Gil-Monte, P. &. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261.
- Guerrero Barona, E. & Rubio Jiménez, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del burnout en el ámbito educativo. *Salud mental*, 28 (5) 27 - 33.
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29 (2), 103 - 110 .
- Hernández, J. R. (s.f.). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 103.110.
- Kotler, P. G. (2003). Marketing. En P. G. Kotler, *Fundamentos de marketing* (pág. 616). México: Pearson Educación.
- Labrador, F. &. (2003). *Estrés*. España: Síntesis Editorial.

- Lazarus y Folkman, P. L. (18 de junio de 2007). www.scielo.br/pdf/epsic/v13n3/a06v13n3.pdf.
- Marrau, C. (2004). El Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades V (10)*, 55.
- Marrugo, E. A. (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público. *MEDISAN*, 31-72-31-79.
- Molina, C. (11 de noviembre de 2014). Qué es la fatiga emocional y cómo superarla. España, España.
- Muñoz, M. d., Comas, C. d., Loarte, E. M., Espino, I. B., MOreno, A. F., & Fragoso, A. S. (2003). Estudio sobre la prevalencia del burnout en los médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina. *Atención Primaria. elsevier.es/es-revista-atención-primaria-27. vol. 32*, 148.
- olivares Faúndez, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach. Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo*, 19 (58), 59-63. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.
- Olivares Faúndez, V. (2017). *Laudatio: Dra. Cristina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo*, 19(58). 59 (63). Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>.
- Orlandini, A. (1996). *El estrés. Qué es y cómo evitarlo. Segunda Edición (La Ciencia para Todos)*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ortega Ruiz, C. &. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 139.
- Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total de la atención al cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio 1a.edición*. España: Ideas Propias Editorial S.L.
- Portafolio de la 2da. Comisión de medicina, módulo 2. (12 de 08 de 2017). <https://sites.google.com/site/comisionmedicina2/home/m/caso-4-y-si-hubiese-sido-otra-la-historia>. Obtenido de <https://sites.google.com/site/comisionmedicina2/home/m/caso-4-y-si-hubiese-sido-otra-la-historia>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. Octava edición*. Prentice Hall.
- Rojas, S. (2015). <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4596/1/11082.PDF>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4596/1/11082.PDF>: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4596/1/11082.PDF>
- Saborío Morales, L. &. (08 de 10 de 2015). *Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica*. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Serna, H. (2006). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos, Índice de gestión 10. ed.* 3R Editores.