

# SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SALUD DE ATENCION PRIMARIA DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD NOVIEMBRE-2004

\* Dra. Heidy Montes M.

\* Dra. Lilian Carreon V.

\* Médicos familiares

---

## RESUMEN

El Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional es definido como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson). El objetivo de este estudio fue determinar la presencia de esta enfermedad en los trabajadores de salud de centros de atención primaria de la Caja Nacional de Salud, en noviembre de 2004 y evaluar como se comporta este con algunas variables sociodemográficas de los encuestados.

Se realizó un estudio descriptivo, transversal en una muestra de 81 personas al azar. Se recolectó los datos mediante una encuesta que tenía una parte sociodemográfica y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se encontró una prevalencia de Burnout del 45.7% con un predominio en el sexo femenino. Concluyéndose que el Síndrome de Burnout está presente en los trabajadores en salud de los centros de atención primaria de la Caja Nacional de Salud, ciudad de La Paz, con un predominio de "quemado" en la subescala de Despersonalización o logros personales con un 62.15%

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Desgaste Profesional, Burnout, Atención Primaria.

## SUMMARY

The Burnout Syndrome is defined as a syndrome of emotional exhaustion, despersonalization and a trend to underestimate one's own work. It presents in individuals whose work involves the attention and care of others (Maslach and Jackson). The objective of this study was to determine the presence of this disease in the workers of health of centers of primary attention of the National Box of Health, in November of 2004 and to evaluate as it behaves this with some sociodemographic variables.

A descriptive, cross-sectional study at random in a sample of 81 people. The data were gathered through a survey that counted on a sociodemographic part and Maslach Burnout Inventory (MBI). Was a prevalence of Burnout of the 45,7% with a predominance in feminine sex. Concluding that the Syndrome of Burnout this present in the workers in health of the centers of primary attention of the National Box of Health, city of La Paz, with a predominance of "burned" in the subscale of personal profits with 62.15%

KEY WORDS: Syndrome, Burnout, Primary Care.

---

## INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (1.994), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". (10)

Una de las consecuencias más reconocidas del estrés laboral crónico está descrito como el Síndrome burnout o Síndrome de desgaste profesional; síndrome psicosocial descrito en los años 70 por Freudenberger y que adquiere su real importancia posteriormente a raíz de los estudios Maslach y Jackson, que informan un tipo prolongado de estrés laboral e institucional que es definido como: "Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas" (1986).

Incluye las tres dimensiones básicas descritas en la definición. Agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado, por último la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima personal. Para Maslach este síndrome se puede dar exclusivamente en las profesionales de ayuda, como entre los sanitarios y los educadores que prestan servicio al público.

La palabra burnout significa estar desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. El síndrome Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se puede ni se debe dejar de pasar por alto los factores extralaborales y las variables individuales como la edad, sexo, estado civil, el tener o no hijos, etc.

La importancia de analizar el estrés de los profesionales de la salud surge del hecho de que el "instrumento" más importante en el cuidado de la salud de la población son los mismos profesionales. (11)

Hay pocos estudios en nuestro medio sobre esta entidad, por lo que el objetivo de este estudio es determinar la presencia de esta enfermedad en los trabajadores de salud (médicos y enfermeras) en cuatro centros de atención primaria de la Caja Nacional de Salud, en noviembre de 2004 y evaluar como se comporta este con algunas variables sociodemográficas de los encuestados.

## MATERIAL Y METODOS

Se realizó un estudio descriptivo transversal en cuatro centros de Atención Primaria de la Caja Nacional de Salud, ciudad de La Paz, en noviembre de 2004.

Se distribuyeron 120 encuestas en forma aleatoria a médicos y enfermeras auxiliares del Policlínico Central, Manco Kápac, 9 de Abril y Miraflores. El

criterio de exclusión fue ser personal de contrato. Dos personas entrenadas fueron las encargadas de entregar y retirar las encuestas. El cuestionario se realizó de forma autoadministrada. Se recibieron 106 encuestas llenadas y se desecharon 25 por datos incompletos. Siendo una muestra total de 81 personas.

La encuesta tenía una parte sociodemográfica (sexo, edad y ocupación y número de hijos), y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) 1986, que tiene 22 ítems, en forma de afirmaciones (Tabla I), que valora mediante la escala de Liker los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Se completa en 10-15 min., y está diseñado para valorar las 3 subescalas del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP): Agotamiento emocional(AE) que consta de 9 ítems (1,2,3,6,8,12,14,16,20) que valoran la vivencia de estar exhausto a nivel emocional por las demandas de trabajo, la subescala despersonalización (DP) está constituida por 5 ítems (5,10,11,15,22) midiendo el grado de frialdad y de distanciamiento relacional y la subescala de realización personal (logros personales) (LP) se compone de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21) evaluando sentimientos de autoeficacia, competencia y consecución de objetivos personales.

La escala tiene una consistencia interna y una fiabilidad del orden de 0.75 a 0.90. No existen puntos de corte válidos a nivel clínico para medir la existencia de Burnout y poder separar los casos de los no casos. (1) Considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad (5), que van de: 0=nunca; 1=pocas veces al año o menos; 2= una vez al mes o menos; 3= unas pocas veces al mes o menos; 4= una vez a la semana; 5= pocas veces a la semana; 6= todos los días. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros (AE y DP) y bajas en el tercero (LP) definen el síndrome. Los niveles aceptados para cada subescala se describen en la (Tabla I).

Los datos fueron evaluados estadísticamente y los resultados volcados en una tabla para su mejor comprensión.

## RESULTADOS

De nuestra muestra 81 personas (100%), 26 (32%) correspondían al sexo masculino y 55

(68%) al sexo femenino. De estos 36 (44%) eran médicos y 45 (56%) auxiliares de enfermería.

Se encontró una prevalencia del 45.7% en la población en estudio del Síndrome de Burnout, con al menos una de las tres dimensiones "quemadas". Analizando los datos del Maslach Burnout Inventory (MBI) en forma global, las cifras prevalentes encontradas en cada una de las dimensiones corresponden al 43.25% para la dimensión agotamiento emocional, el 51.35% en la despersonalización y el 62.15% en la baja realización personal. Para ver la distribución por sexo y ocupación de acuerdo a los niveles bajo, medio y alto, ver Tabla II.

De las 37 (100%) con algún nivel de burnout, eran varones 11 (29.73%) y mujeres 26 (70.27%).

El grupo etareo más afectado en los médicos fue entre los 50-54 años (16.22%) y en el quinquenio de 35 a 39 años en el grupo de las enfermeras auxiliares (18.92%). (Tabla III).

La mayoría casados 83.78% con 1-2 hijos=22, con 3-5=6; sin hijos=3; soltero sin hijos=1, divorciados con 1-2 hijos=2, con 3-5 hijos=1; viudo con 1-2 hijos=1, con 3-5 hijos=1.

El síndrome de burnout se presentó más en las auxiliares de enfermería con un 62.16% y en menor porcentaje en los médicos con un 37.84%.

## DISCUSION

En el presente estudio se encontró una prevalencia del 45.7% del Síndrome de Burnout, con al menos una de las tres dimensiones "quemadas" que corresponde a los resultados encontrados en otros estudios realizados también en atención primaria de salud (9.12.13), pero son elevados en relación a otros trabajos que encontraron cifras del 12 al 16 por ciento.

El síndrome de burnout presentó un predominio en el sexo femenino 70.27% que se correlaciona con los resultados encontrados en un informe de Cochabamba 83.33% y con otros estudios en Latinoamérica (6.12.13.). La mujer quizás es más vulnerable en el caso de los sanitarios por diferentes razones, entre ellas la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar (3).

Al analizar la profesión el más alto porcentaje de burnout se encuentra entre las auxiliares de

enfermería 62.16%, que concuerda con otros informes publicados (3.4.5.6). Situación reafirmada probablemente porque son mujeres en su mayoría las personas que se dedican a esta ocupación y hay mayor tendencia de hacer burnout en el sexo femenino. Además porque esta expuesta a factores de riesgo relacionados con el trabajo en el servicio y trato directo con otras personas.

En nuestra población los afectados con burnout en alguna de las dimensiones eran casados con uno o dos hijos en el 83.78%, que entra en contradicción con la literatura que indica que el síndrome se ha asociado a las personas que no tienen pareja estable y se supone que los sujetos casados experimentan menos el síndrome de quemarse por el trabajo (2.5.6.12). En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales, conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

En nuestros resultados el grupo etareo más afectado entre las mujeres y auxiliares de enfermería fue de los 35-39 años y en los varones y médicos entre los 50-51 años de edad. La bibliografía indica que el burnout puede afectar a personas de cualquier edad, y parece no influir en la aparición del síndrome. En nuestro estudio existe un predominio en edades maduras, sin embargo debemos considerar que nuestra población está representada en su mayor parte por personas en este grupo etareo lo cual desestimaría en alguna medida la comparación con grupos etareos de menor edad.

## CONCLUSION

El síndrome de Burnout está presente en los trabajadores de salud de los centros de atención primaria de la Caja Nacional de salud, ciudad de La Paz, en un 45.7%. Siendo la subescala más afectada la de Logros Personales con un 62.15%, que significa que la mayoría tiene tendencia a evaluar su propio trabajo en forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Sensación que esta presenta con mayor

frecuencia en las auxiliares de enfermería y que son en su mayoría del sexo femenino.

### RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios complementarios que nos permitan determinar cuales son las principales causas de esa "quemazón" en nuestro medio y en

nuestros trabajadores en salud, para diseñar estrategias de prevención e intervención.

2. Proponer medidas de prevención orientadas al individuo (estrategias de afrontamiento al estrés), al grupo social (potenciando la formación de habilidades sociales) y la organización laboral (evitando los estresores del entorno laboral). Mediante un equipo de especialistas de ayuda (psicólogos y terapeutas).

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Mingote Adán JC. Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional, FMC-Formación Medica Continuada en Atención Primaria. 1998; 5(8): 493-503.
- Pardo ÁJ. et.al. Estamos quemados en atención primaria? Medicina de Familia (and). 2002; 3(4):245-9.
- Álvarez A, Arce M, Barrios A, Sánchez de Coll A. Síndrome de burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de medicina. 2005; 141: 27-30.
- <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/4101-sindrome1.htm>.
- <http://www.diezminutos.org/burnout.html>.
- Ordenes Nadia. Prevalencia de Burnout en trabajos del Hospital Roberto del Río. Rev. Chil.pediatr.2004;75(5):449-54.
- González JR, Alanis NG, Granados GG. Síndrome de burnout en médicos residentes y médicos internos de pregrado. RESPYN Revista Salud Publica y Nutricion. 2004; Ed. Especial No.4.
- Redondo Granado MJ. Errores frecuentes en la comparación de resultados de estudios sobre burn-out o desgaste profesional. Ann Pediatr (Barc). 2005; 63:380-381.
- Aranda BC. et.al. Síndrome de Burnout en médicos familiares del Instituto Mexicano del seguro social, Guadalajara, México. Rev. Psiquiatría. Fac. Med. Barna. 2004; 31(4): 142-150.
- [http://psicologiavirtual.tripod.com/page\\_principal.htm](http://psicologiavirtual.tripod.com/page_principal.htm).
- Méndez Diz A, Kornblit AL. El estrés laboral de los profesionales de la salud. Medicina y Sociedad. 1983;6(6).
- <http://www.cucs.udg.mx/insalud/abril/2004/art.html>.
- Pérez VH. Síndrome de burnout en personal del Policlínico No32 C.N.S. Cochabamba. 2000. BOX.17-70 LILACS.