

---

# **FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

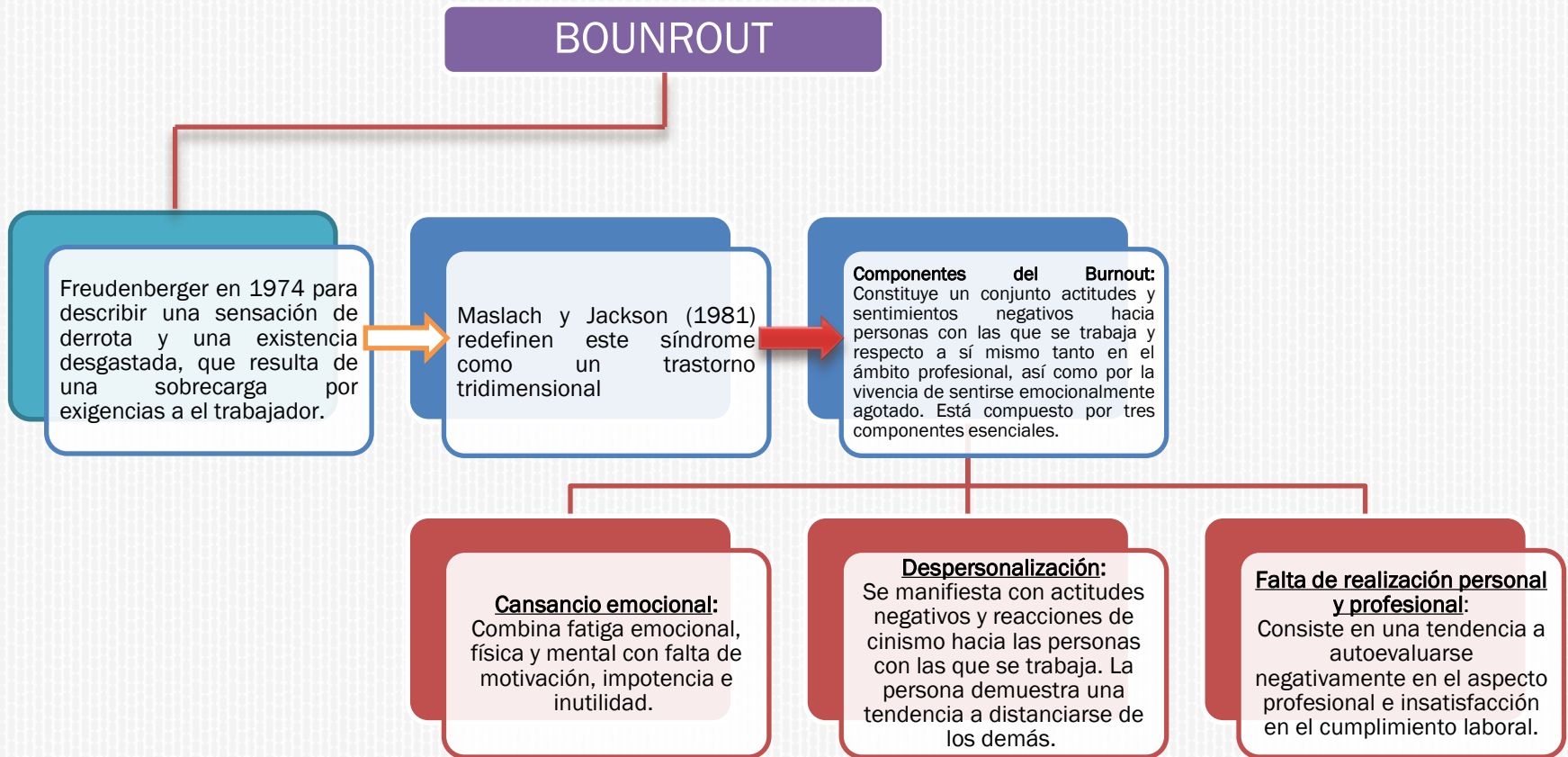
## **“PREVALENCIA DEL SINDROME DEL BURNOUT Y SU RELACION CON LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS Y SOCIOLABORALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL DE IMBABURA”**

---

AUTOR: Jorge Luis Mantilla

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Aimee Vilaret, Msc.

# SINDROME DEL BURNOUT



**PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA**



# SINDROME DEL BURNOUT

---

**Variables sociodemográficas:**  
Lo que hace variar y darle la composición a la demografía de un lugar y pueden ser varias tipologías

**Variables socio laborales:**  
Son variables de diversos aspectos del mundo laboral en relación con la sociedad



# OBJETIVOS



## Objetivo general:

- Analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo de un hospital de Imbabura y su relación con las variables sociodemográficas y laborales.



# OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Describir el perfil sociodemográfico y laboral del personal administrativo de un Hospital de la provincia de Imbabura.

2.- Determinar los grados de Burnout en el personal administrativo del Hospital.

3.- Establecer la relación entre las variables sociodemográficas, laborales y el Síndrome de Burnout.

4.- Identificar los principales síntomas relacionados al Síndrome de Burnout en el personal administrativo.

5.- Establecer los elementos básicos de una propuesta de prevención para mitigar la posible presencia del Síndrome de Burnout.



# SISTEMAS DE VARIABLES

## VARIABLES INDEPENDIENTES:

### Variables socio-laborales:

Profesión (cargo que desempeña)

Años de antigüedad en la profesión

Años en el centro de trabajo

Tipo de atención que brinda

Tipo de trabajo (intrahospitalario-extra hospitalario)

Número de personas que atiende por día.

Número de horas semanales que trabaja en el centro de trabajo

Horarios

Ritmo de trabajo

Salarios

Tipo de contrato

## VARIABLES INDEPENDIENTES:

### Variables socio-demográficas:

Edad

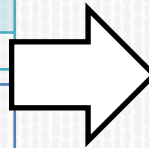
Género

Estado civil

Nivel de estudios

Número de hijos

Principal sostén económico del hogar



## VARIABLES DEPENDIENTES

Síndrome del Burnout

Cansancio emocional

Despersonalización

Realización personal



# HIPOTESIS GENERAL

---

- × La prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de un Hospital de Imbabura, se relaciona íntimamente con las variables sociodemográficas y laborales



# TIPO DE ESTUDIO:

---

## Estudio descriptivo, analítico y transversal

Es descriptivo en cuanto realiza un enfoque de las características de la población afectada por el síndrome de Burnout; y es analítico, en cuanto se averiguo la dinámica de las variables en relación con la población estudiada, y transversal por que se lo hizo en un momento determinado





# MUESTRA

# INSTRUMENTO

## PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL



- ✓ Inventario de Burnout de Maslach (MBI)  
22 ítems con 5 opciones de respuesta  
Evalúa el síndrome de Burnout a partir de tres dimensiones::
  - Cansancio Emocional
  - Despersonalización
  - Realización Personal
- ✓ Cuestionario de variable socio demográfico y laboral
- ✓ Cuestionario de sintomatología de de Estrés (ISE); Moreno- Jiménez, Benevides- Pereira, Garrosa y Gonzáles, 2002).



# CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

## Estadísticos de fiabilidad para el MBI-Ed.

Alfa de Crombach	Alfa de Crombach Basado en los elementos tipificados	N de elementos
,819	,820	16

## Estadísticos de fiabilidad para ISE.

Alfa de Crombach	Alfa de Crombach Basado en los elementos tipificados	N de elementos
,85	,849	30



# IMPLEMENTADOS MEDIANTE S.P.S.S 19

## VERSION WINDOWS

Estadística descriptiva.

Análisis de Correlaciones  
(Pearson, Chi cuadrado,  
Spearman) con nivel de  
significación  $p \leq 0.05$ .

Prueba estadística de  
normalidad( Kolmogorov-  
Smirnov).

Pruebas de  
comparaciones entre  
grupos(T de students,  
ANOVA de un factor,U de  
Mann-Whitney , Kruskal-  
Wallis.



# RESULTADOS Y HALLASGOS

---



# DESCRIPCIÓN DEL PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO

VARIABLE	GRUPO DOMINANTE	Frecuencia	PORCENTAJES(%)
Genero	Masculino	21	52
estado civil	Casados	19	48
Edad	26 y 30	12	30
	>45	12	30
nivel de estudios	Tercer nivel	21	53
número de hijos	Personas que no tienen hijos	15	37
Raza	mestiza	31	77
principal sostén económico del hogar	constituyen los entrevistados	18	45



# DESCRIPCIÓN DEL PERFIL SOCIO LABORAL

VARIABLE	GRUPO DOMINANTE	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJES
años en el Puesto de trabajo	antigüedad mayor a 10 años	17	43
años en el centro de trabajo	Los que tienen menos de un año de antigüedad	13	30
	Los que tienen más de 10 años de antigüedad	13	30
tipo de atención que brindan	sección de atención al cliente	19	47
número de personas que atienden	empleados atendían a más de 21 personas	24	60



VARIABLE	GRUPO DOMINANTE	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJES
horarios	horario matutino	27	67
ritmo de trabajo	presión tolerada	17	43
salarios	salario alto	27	68
tipo de contrato	los que son por tiempo indefinido	15	38
Poseer otro trabajo aparte del institucional	los que no poseen otro trabajo	26	65



## ITENS CON LAS PUNTUACIONES MAS ELEVADAS

Pregunta número 18(RP)

- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.

Pregunta numero 4(RP)

- Ciento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender

Pregunta número 19(RP)

- He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

Pregunta número 9(RP)

- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros

Pregunta número 7(RP)

- Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender

## ITENS CON LAS PUNTUACIONES MAS BAJAS

Pregunta número 15(D)

- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.

Pregunta número 5(D)

- Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.

Pregunta número 13(CE)

- Me siento frustrado por mi trabajo.

Pregunta número 11(D)

- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Pregunta número 10(D)

- Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.



# SINDROME DEL BURNOUT-PUNTUACIONES MEDIAS

Dimensiones del Burnout	Medias	Desviación típica
Cansancio Emocional	18,375	13,887
Despersonalización	6,975	6,298
Realización personal	35,400	11,539



# SÍNDROME DE BURNOUT

## GRADOS DE BURNOUT

---

Percentiles	Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización
33,3	11,961	30,961	4
66,6	22,924	44	7,308



# PATRONES PARA LA EVALUACIÓN DEL MBI, SEGÚN LOS DATOS OBTENIDOS.

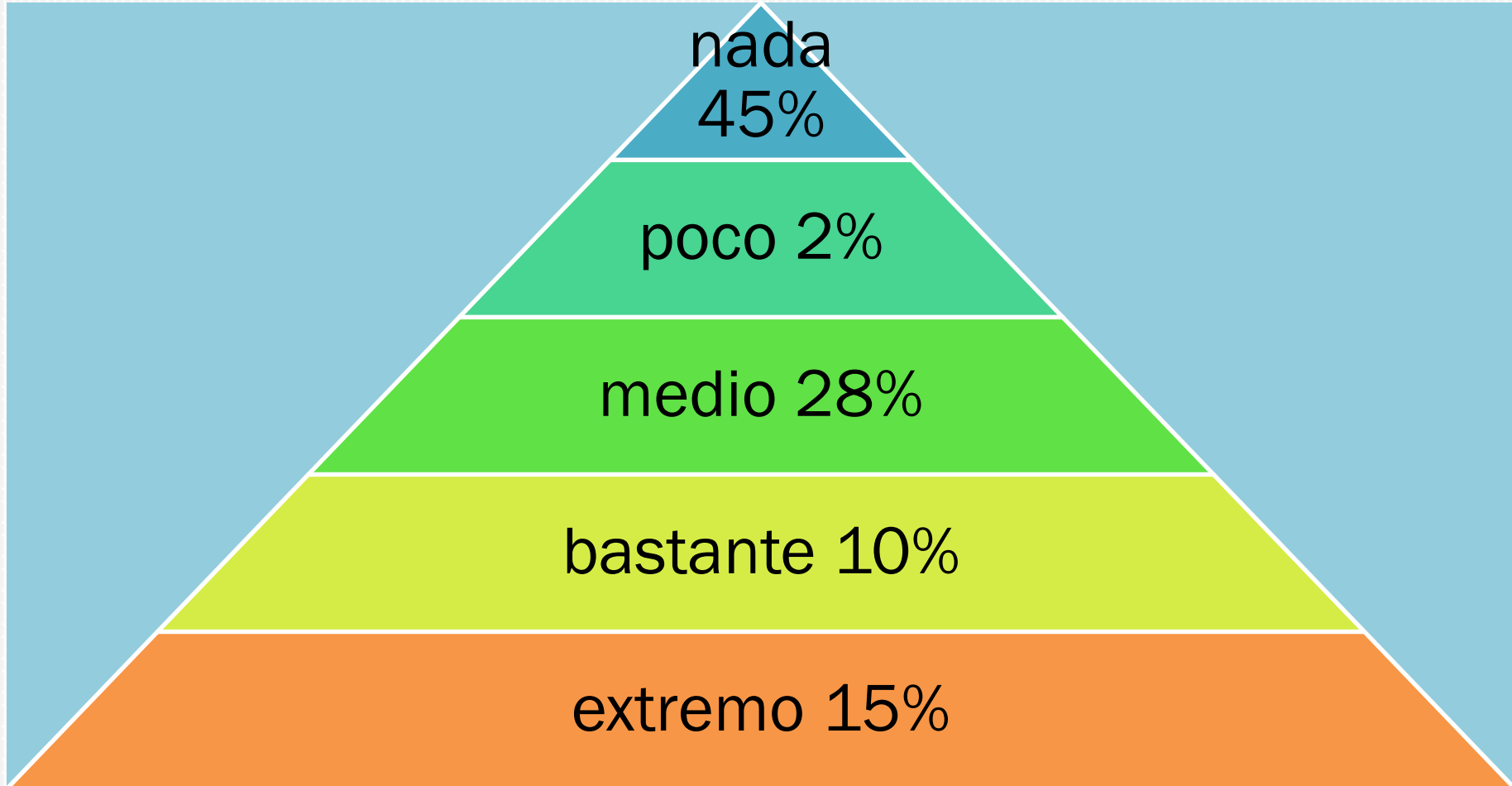
**Agotamiento Emocional (EE)** >27, ALTO;  
>19 Y <26 MEDIO;  
< 19 BAJO,

**Despersonalización (D)** >10 ALTO;  
>6<9 MEDIO;  
<6 BAJO

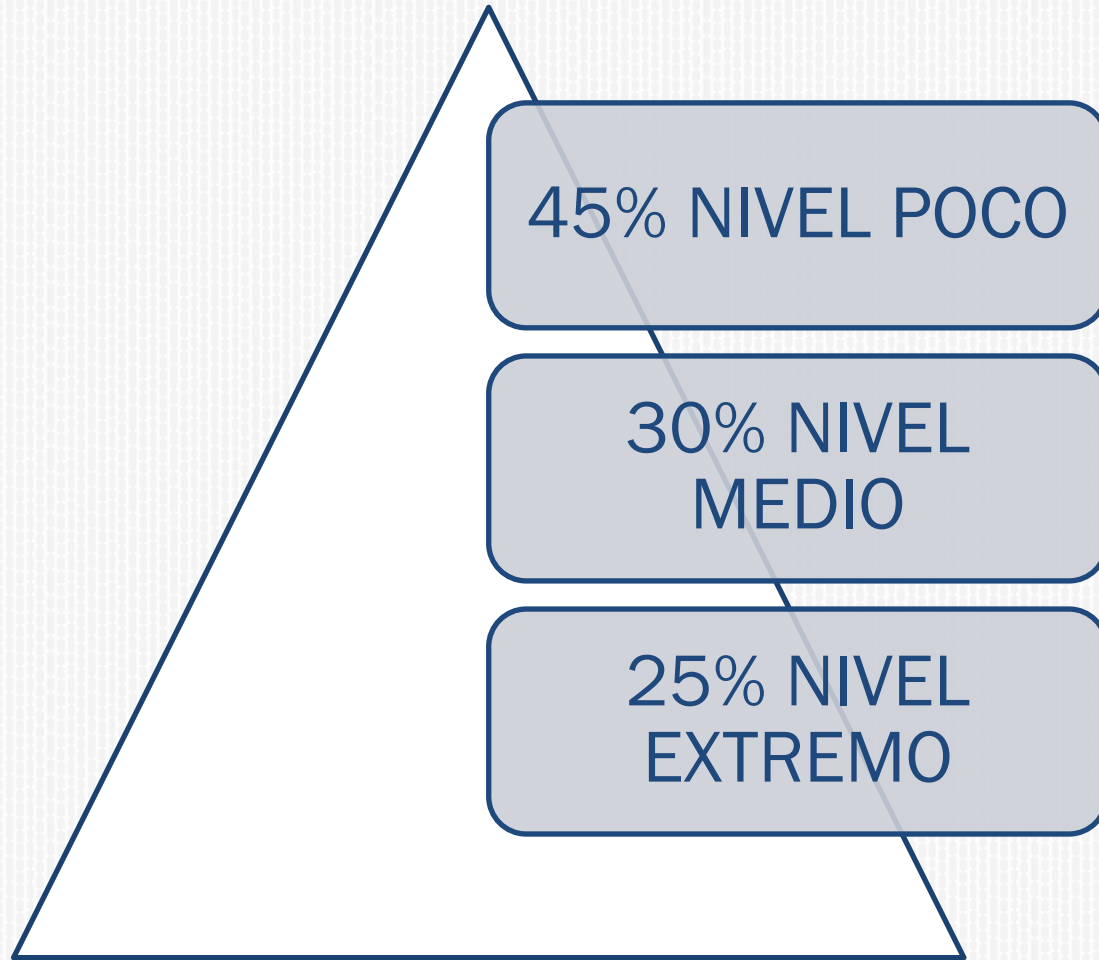
**Realización personal (PA)**  
0-30 ALTO,  
31-39 MEDIO,  
>40 BAJO.



# NIVELES DE BURNOUT



# A NIVEL GLOBAL (NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO)



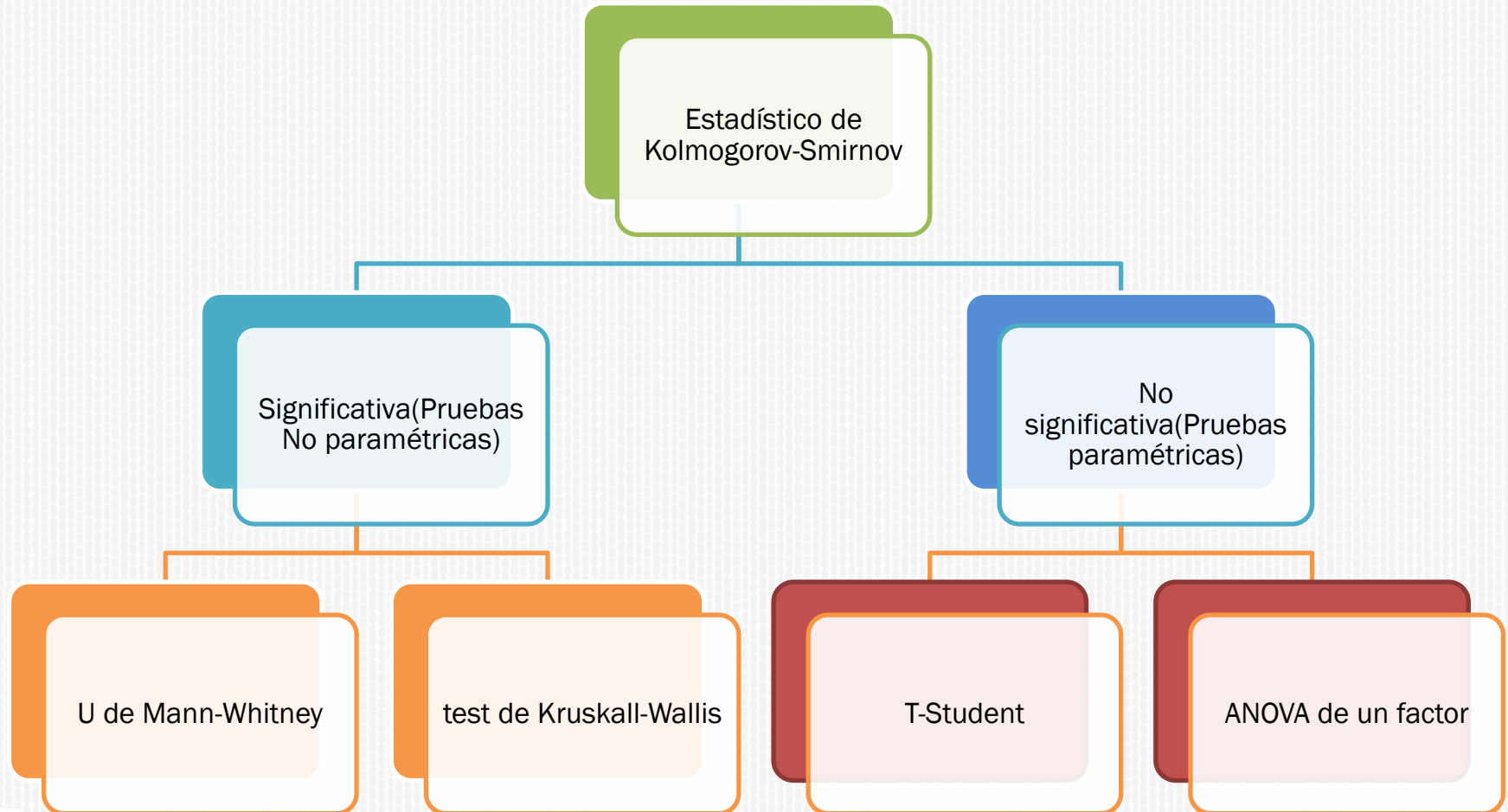
# ANÁLISIS INFERENCIAL

## Análisis Inferencial

<b>Variables Sociodemográficas</b>	Sexo-estado civil-edad-nivel de estudios-número de hijos-raza-principal sostén económico del hogar.
<b>Variables sociolaborales</b>	Años de la antigüedad de la profesión-Años en el centro de trabajo-Tipo de atención que brinda-Número de personas que atiende-Horarios-Ritmo de trabajo-Salarios-Tipo de contrato-Tiene otro trabajo aparte del institucional.
<b>Variables del MBI</b>	Puntuaciones medias en las tres dimensiones, de Burnout en las tres dimensiones y Niveles de Burnout.



# PRUEBA DE NORMALIDAD SIGNIFICACIÓN Y DIFERENCIAS ENTRE GRUPOS.



# A NIVEL GENERAL:

- ✕ Demuestra que las únicas variables relacionadas directamente con el síndrome del Burnout son: Horario y ritmo de trabajo, que según los resultados dados por el programa de estadística SPSS, presenta una significación alta con respecto a este síndrome.





# HORARIO:

## RESULTADO DE LA PRUEBA KOLMOGOROV-SMIRNOV/HORARIOS, DIMENSIONES DEL MBI

DIMENSIONES DE MBI	horarios	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Matutino	,161	27	,042
	Vespertino	,299	6	,102
	Nocturno	,254	7	,193
DESPERSONALIZACION	Matutino	,232	27	,001
	Vespertino	,331	6	,039
	Nocturno	,169	7	,200*
REALIZACION PERSONAL	Matutino	,184	27	,020
	Vespertino	,169	6	,200*
	Nocturno	,270	7	,133

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a los horarios, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad

## Prueba de Kruskal Wallis

	horarios	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Matutino	27	21,02
	Vespertino	6	21,17
	Nocturno	7	17,93
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Matutino	27	21,41
	Vespertino	6	26,17
	Nocturno	7	12,14
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Matutino	27	20,20
	Vespertino	6	17,92
	Nocturno	7	23,86
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,413	5,213	,896
Gl	2	2	2
Sig. asintót.	,814	,074	,639

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en las cuales se ha evaluado los horarios que poseen en el área administrativa (matutino, vespertino y nocturno)



# DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE HORARIOS/ NIVELES DE BURNOUT AGRUPADOS

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Horarios	Matutino	Recuento	12	6	9	27
		% dentro de horarios	44,4%	22,2%	33,3%	100,0%
	Vespertino	Recuento	1	5	0	6
		% dentro de horarios	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
	Nocturno	Recuento	5	1	1	7
		% dentro de horarios	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de horarios	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
				Sig. asintótica (bilateral)		
		Valor	gl			
Chi-cuadrado de Pearson		11,540 <sup>a</sup>	4	,021		
Razón de verosimilitudes		11,526	4	,021		
Asociación lineal por lineal		1,539	1	,215		

El horario es significativamente influyente, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,021). En este caso, el valor es significativo ya que, es mayor a 0,05, por lo tanto se asumen varianzas iguales



# RITMO DE TRABAJO

## Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/ritmo de trabajo, dimensiones del MBI

DIMENSIONES DE MBI	Ritmo de Trabajo	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Presión media	,156	9	,200*
	Presión tolerada	,253	17	,005
	Presión alta	,132	14	,200*
DESPERSONALIZACION	Presión media	,270	9	,057
	Presión tolerada	,197	17	,079
	Presión alta	,233	14	,038
REALIZACION PERSONAL	Presión media	,170	9	,200*
	Presión tolerada	,292	17	,000
	Presión alta	,113	14	,200*

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a ritmo de trabajo, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad

## Prueba de Kruskal Wallis

	Ritmo de Trabajo	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Presión media	9	13,50
	Presión tolerada	17	13,50
	Total	26	
DESPERSONALIZACION	Presión media	9	13,17
	Presión tolerada	17	13,68
	Total	26	
REALIZACION PERSONAL	Presión media	9	12,72
	Presión tolerada	17	13,91
	Total	26	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,000	,027	,145
Gl	1	1	1
Sig. asintót.	1,000	,870	,703

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95%, en esta variable



# DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL RITMO DE TRABAJO/ NIVELES DE BURNOUT AGRUPADOS.

MBI			NIVEL DE AGRUPADO(GLOBAL)			BURNOUT y Total
			nada y poco	medio	Bastante extremo	
Ritmo de Trabajo	Presión media	Recuento	6	1	2	9
		% dentro de r.t	66,7%	11,1%	22,2%	100,0 %
	Presión tolerada	Recuento	10	6	1	17
		% dentro de r.t	58,8%	35,3%	5,9%	100,0 %
	Presión alta	Recuento	2	5	7	14
		% dentro de r.t	14,3%	35,7%	50,0%	100,0 %
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de r.t	45,0%	30,0%	25,0%	100,0 %
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0 %
		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		11,990 <sup>a</sup>	4	,017		
Razón de verosimilitudes		13,531	4	,009		
Asociación lineal por lineal		6,602	1	,010		

Los resultados nos indican que son significativamente influyentes en el ritmo de trabajo, y cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout (Chi-cuadrado, 0,017). En este caso, el valor es significativo ya que, es superior a 0,05, lo que nos dice que se asumen varianzas iguales



# ANÁLISIS INFERENCIAL. VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS Y LABORALES/DIMENSIONES DEL BURNOUT.

- ✘ Existe en este estudio una diferencia significativa entre la raza y el cansancio emocional, en la cual se demostró que los mestizos de el estudio presentan un cansancio, mas que las otras razas, aunque a nivel global no es significativo
- ✘ Ninguna de las variables socio demográficas se relacionan con los niveles del Burnout, ya que en las pruebas estadísticas no hay significación
- ✘ En las variables socio laborales, se demostró que el horario y el ritmo de trabajo poseen una significación marcada, lo cual demuestra su relación directa con el Burnout
- ✘ En este estudio existe una diferencia significativa entre ritmo de trabajo el cansancio emocional, y la despersonalización.



# PRINCIPALES SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

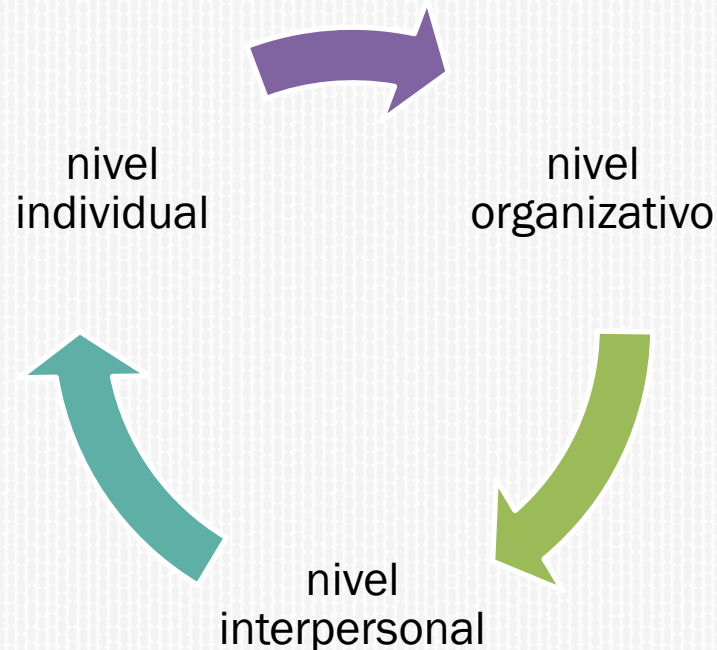
Puntuaciones en la muestra de estudio		F Baremos de Benavidez et al,(2002)		
SINTOMATOLOGIA	Media	BAJO	MEDIO	ALTO
sintomatología Psicológica	21,3	0-11	12 a 19	> 19
sintomatología física	3	0-5	6 a 8	> 8
sintomatología social	5	0-5	6 a 8	> 8
sintomatología Global	29	0-22	22-33	> 33

ITEM	Síntoma	Media	desviacion
12(Psi )	Tiempo mínimo para uno mismo	1,7	0,8
4(Psi)	Sentirse sin ganas de comenzar nada	1,5	0,6
8(Soc)	Falta de flexibilidad adaptativa	1,5	0,9
10(Psi)	Sentimiento de cansancio mental	1,4	0,7
9 (Psi)	Dificultades con el sueño	1,4	0,8
29(Psi)	Dificultad de controlar la agresividad	1,4	0,8



# PROPUESTA DE APLICACIÓN PRÁCTICA PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

- Se sugiere como propuesta de prevención a los directivos del hospital en los siguientes aspectos o áreas:





## FASE 1 Nivel organizativo

CUADRO DE MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE EL BURNOUT

TIPO DE ACTUACION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
FASE 1 Nivel organizativo	Realizar la identificación de factores de riesgo relacionados con el Burnout	departamento de SSO	Mensualmente
	Establecer programas de aceptación trabajo – hombre	Psicólogo interinstitucional	cada 6 meses
	Establecer mecanismos de retroalimentación	Psicólogo interinstitucional	Periódicamente
	Promover el trabajo en equipo.	departamento de RRHH	Semanalmente
	Establecer planes para la formación continua y desarrollo del trabajo.	departamento de RRHH	Anualmente
	Aumentar el grado de autonomía del trabajo	departamento de RRHH	Indefinidamente
	descentralizar la toma de decisiones	departamento de RRHH	Anualmente
	Disponer del análisis de los puestos de trabajo	departamento de SSO	cada 6 meses
	delimitar los roles del trabajo y establecer objetivos claros para los profesionales	departamento de RRHH	Anualmente
	Establecer elocuentemente los grados de autoridad y responsabilidad, al ingreso del trabajador	departamento de RRHH	En el momento de ingreso
	Definición de competencias y responsabilidades	departamento de RRHH	Anualmente
	Fomentar la flexibilidad horaria	departamento de RRHH	cada 6 meses
	establecer programas de vigilancia de la salud enfocado al SB	departamento medico/Psicólogo interinstitucional	cada 6 meses
	proteger al grupo vulnerable, mediante técnicas de control de Burnout	departamento de SSO/departamento medico/Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
	Promover la seguridad laboral en el empleo.	Gerencia	Indefinidamente
	informar al personal de los servicios que se prestaran	departamento de RRHH	Mensualmente
	Facilitar los recursos adecuados para conseguir los objetivos de minimizar el riesgo a los grupos vulnerables	Gerencia	Indefinidamente





## FASE 2 Nivel interpersonal

fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores,	departamento de RRHH/Psicólogo interinstitucional	Periódicamente
favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento	departamento de RRHH	Periódicamente
Promover y planificar el apoyo social en el trabajo	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
Realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo	Gerencia	Indefinidamente
Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.	departamento de RRHH	Indefinidamente
Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente



## FASE 3 Nivel individual

<b>Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje</b>	<b>departamento de RRHH</b>	<b>Indefinidamente</b>
Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones	departamento de RRHH	cada 6 meses
Establecer programas de supervisión profesional individual.	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.	Psicólogo interinstitucional	Semanalmente
Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo	departamento de RRHH	Indefinidamente
someterse a cheque médicos, voluntarios o no voluntarios las personas que pertenezcan al grupo vulnerable	departamento medico	Mensualmente



# CONCLUSIONES

El Burnout es un síndrome, que cada día se presenta con más fuerza, debido principalmente a las condiciones de trabajo.

En este estudio, se demostró, que afecta al 25% de los administrativos, que están en el nivel de extremo de Burnout.

Se demostró que las dimensiones del Burnout, en los administrativos se manifiestan en un grado medio en las 3 dimensiones del Burnout: realización personal, cansancio emocional y despersonalización

Se demostró que las variables relacionadas directamente con el Burnout son: ritmo de trabajo y el horario



# CONCLUSIONES DE SINTOMATOLOGÍA

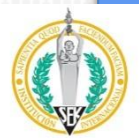


# RECOMENDACIONES

- ✖ Concientizar a los trabajadores administrativos del hospital y especialmente a las autoridades, sobre la prevalencia del síndrome del Burnout, y como este repercute en su entorno laboral y en su bienestar físico, social y mental
- ✖ Crear programas para modificar o desarrollar comportamientos, conductas, actitudes y habilidades en los administrativos, que permitan mejorar su capacidad de reacción ante las demandas de su trabajo.
- ✖ Que los administrativos que presenten, o empiecen a sentir problemas de fatiga, o síntomas relacionados, consulten a un profesional competente.
- ✖ Delimitar la sobrecarga de tareas a través de la organización del tiempo.



- ✖ En el aspecto laboral se debe realizar cambios tales como: Flexibilización de las actividades, conformación de equipos donde el personal administrativo participe en los procesos de organización y de tal manera obtenga un reconocimiento por el trabajo que realiza.
- ✖ Establecer el uso del método de evaluación del MBI como una herramienta para la detección del Burnout en los trabajadores, mediante lapsos establecidos de tiempo
- ✖ Incluir en los programas de vigilancia de la salud, el seguimiento al grupo vulnerable de este estudio que es el 25% de trabajadores administrativos a nivel general, que presentaban esta patología a niveles extremos y el grupo que presentaba niveles medios y corresponde al 30%.



---

**GRACIAS**