



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DELEGACIÓN ESTATAL JALISCO
HOSPITAL GENERAL REGIONAL No. 46**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**FRECUENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UN
SERVICIO DE URGENCIAS EN SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN**

PRESENTA

DR. SERGIO EMILIO PRIETO MIRANDA

**Jefe del Departamento de Educación e Investigación en Salud
Hospital General Regional No. 46
Instituto Mexicano del Seguro Social**

**PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALIDAD EN
MEDICINA DE URGENCIAS**

Dr. Enrique López Santana

**Residente de la Especialidad en Medicina de Urgencias
Hospital General Regional No. 46
Instituto Mexicano del Seguro Social**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

1. TÍTULO: Frecuencia de Síndrome de Burnout en personal de un servicio de urgencias de segundo nivel de atención.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS INVESTIGADORES

Dr. Sergio Emilio Prieto Miranda (Investigador Responsable)
Coordinador de Educación e Investigación en Salud
Hospital General Regional No. 46
Matricula 7891091
Tel. 33 38100 010 ext. 31315 e-mail: sergio.prieto@imss.gob.mx

Dr. Enrique Alberto García Téllez
Profesor Titular de la Especialidad en Medicina de Urgencias
Modalidad Semipresencial
Hospital General Regional No. 46
Matrícula 10461833
Instituto Mexicano del Seguro Social, Delegación Estatal Jalisco
Teléfono 33 1602 2400 e-mail: drurgencias@hotmail.com

Dr. Enrique López Santana
Residente de la Especialidad de Medicina de Urgencias
Unidad de Medicina Familiar 162, Melaque, Jalisco.
Matrícula 99144288
Instituto Mexicano del Seguro Social
Teléfono 317100 0748 e-mail: djimhotep@hotmail.com

Dr. Juan Ramón Hernández Navarro.
Médico Cirujano y Partero con especialidad en Psiquiatría
Hospital General de Zona No. 14
Matrícula 12194638
Instituto Mexicano del Seguro Social, Delegación Estatal Jalisco.
Teléfono 33 1528 4972 e-mail: juanrrah@yahoo.com.mx

M.C. Yolanda López Santana.
Licenciada en Administración de Empresas
Maestría en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento
Coordinadora del Programa de Desarrollo de Habilidades Informativas del
Centro Universitario de la Costa Sur
Universidad de Guadalajara
Teléfono 317 105 8842 e-mail: ysantana22@gmail.com

3. NÚMERO DE REGISTRO

SEDE DE LA INVESTIGACIÓN: Servicio de Urgencias Adultos, Hospital General Regional No. 46 "Lázaro Cárdenas", Instituto Mexicano del Seguro Social, Guadalajara, Jal., México.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL REGIONAL No. 46

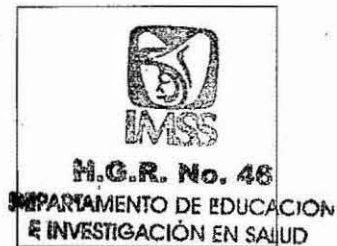
México, D. F. a 29 de DICIEMBRE de 2011

DR. PELAYO VILAR PUIG.
Jefe de la División de Estudios de Posgrado.
Facultad de Medicina
Universidad Nacional Autónoma de México.
Presente:

LIBERACION DE TESIS

Por medio de la presente me permito **certificar** la tesis de el (la) Dr.(a). ENRIQUE LÓPEZ SANTANA que lleva como título: FRECUENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UN SERVICIO DE URGENCIAS EN SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

Dicho trabajo cumplió con los requisitos establecidos para poder presentar el Examen Final de la Especialidad de MEDICINA DE URGENCIAS, fue realizada por el alumno, es original y cubre los requisitos para proceder a la diplomación de la especialidad.



ATENTAMENTE

Dr. (a). EAGT
Asesor de Tesis

Engras Alberto Garcia Tellez

p.A. Yvón Gaitanidal Reyes V.
Dr. (a). Sergio E. Prieto Miranda
Jefe de Enseñanza

ÍNDICE

1. TITULO.....	2
2. AUTORES.....	2
IDENTIFICACIÓN DE LOS AUTORES.....	2
3. NUMERO DE REGISTRO.....	2
4. RESUMEN ESTRUCTURADO.....	5
5. MARCO TEÓRICO.....	6
6. JUSTIFICACIÓN.....	8
7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
8. OBJETIVOS.....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
9. HIPÓTESIS.....	13
10. MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	15
CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	15
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO.....	16
VARIABLES DE ESTUDIO.....	16
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES.....	17
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	20
CRITERIOS DEL PROYECTO.....	21
11. RESULTADOS.....	22
12. DISCUSIÓN.....	24
13. CONCLUSIONES.....	26
14. BIBLIOGRAFÍA.....	27
15. ANEXOS.....	29
ASPECTOS ÉTICOS.....	29
RECURSOS.....	31
ANEXO 1 (Test de Maslach).....	32
ANEXO 2 (Hoja de Consentimiento Informado).....	36
ANEXO 3 (Hoja de Recolección de Datos).....	38
ANEXO 4 (tablas de Resultados).....	39
ANEXO 5 (Tablas de Análisis de Datos).....	42

4. RESUMEN ESTRUCTURADO

TITULO. FRECUENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UN SERVICIO DE URGENCIAS EN SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

Antecedentes: El Síndrome de Burnout es un problema que aqueja a trabajadores del área de la salud tanto médicos, como personal de enfermería y asistentes médicas.

El Síndrome de Burnout: Es el estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. Los servicios de urgencias, son áreas sometidas a intenso estrés físico y mental, existen pocos estudios que evalúen este fenómeno en nuestro medio, por lo que se propuso el presente estudio.

Objetivo: Estimar la frecuencia de Síndrome de Burnout en el personal médico, de enfermería y asistentes médicas que laboran en el servicio de urgencias adultos en un hospital segundo nivel de atención.

Material y Métodos: Aplicación del test de Maslach al personal médico, de enfermería y asistentes médicas adscritos al servicio de urgencias adultos, previa autorización escrita mediante consentimiento, se incluyó al personal que cumplió con los criterios de inclusión y aceptó participar. Su participación consistió en contestar el Test de Maslach para identificar la presencia de síndrome de Burnout. Los resultados obtenidos fueron concentrados en una base de datos y analizados en el programa estadístico SPSS.

Recursos Financiamiento y factibilidad: Los recursos económicos requeridos para el desarrollo del presente proyecto fueron cubiertos por el equipo de investigadores, no se requirió financiamiento de la institución, se solicitó autorización y permiso para el desarrollo del presente proyecto por lo que hubo factibilidad para su desarrollo.

Experiencia del grupo: El grupo de investigadores tiene experiencia en el desarrollo de proyectos de investigación clínica y epidemiológica así como en el proceso de análisis estadístico.

5. MARCO TEÓRICO

El Síndrome de Burnout “Es el estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”.

Los autores antes mencionados refieren que las características clínicas que prevalecen en este síndrome son las siguientes:

1. *El agotamiento físico* se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas.
2. *El agotamiento mental* incluye sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo.
3. *El agotamiento emocional* refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida misma.

Estos factores no solo se presentan en el área clínica, sino que es una afectación emocional para todas aquellas personas que trabajan o interactúan con un número excesivo de personas y que requieren atención individualizada, tal es el caso de médicos, enfermeras, profesores, directivos, políticos. ⁽¹⁾

Las 3 características antes mencionadas a que refiere el síndrome de Burnout dejan claro que un individuo con dicha sintomatología, difícilmente aspirará a un nivel superior en relación a su superación profesional lo que lo lleva a un estado de frustración permanente deteriorando así notablemente la relación con las personas con quienes convive ya sea en su trabajo como en su hogar.

El personal de servicio puede tomar 3 posibles alternativas para evadir el síndrome de Burnout, la primera consiste en tomar un cargo administrativo o de investigación para evitar trato directo con los pacientes, la segunda sería dejar el trabajo o cambiar de

profesión o bien la tercera hacer frente a su situación como un reto a su profesión y desarrollo personal.⁽¹⁾ A continuación se enuncian aspectos encontrados en este mismo artículo que refieren el síndrome de Burnout y que incluye cinco factores característicos comunes:

1. Predominan los síntomas disfóricos y, sobre todo, el agotamiento emocional.
2. Destacan las alteraciones de conducta (conducta anormal del modelo asistencial o despersonalización de la relación con el paciente).
3. Se suelen dar síntomas físicos de estrés psico-fisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que, a su vez, conducen al deterioro de la calidad de vida.
4. Se trata de un síndrome clínico-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales”.
5. Se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

6. JUSTIFICACIÓN

Magnitud:

El Síndrome de Burnout es un problema que aqueja a los trabajadores en el área de la salud, tanto médicos, como personal de enfermería y asistentes médicas.

Existen dos grupos de factores motivacionales relacionados con el trabajo, los factores del primer grupo corresponden a la organización, tal es el caso del tipo de supervisión, remuneración, relaciones humanas y condiciones físicas del área de trabajo, los factores del segundo grupo corresponden al individuo entre los que se distinguen los logros profesionales personales, promoción en el puesto y reconocimientos” ⁽²⁾

Además existen factores asociados al sexo, el estado civil, la antigüedad, la seguridad en el empleo, la sobrecarga de roles, el apoyo social, la recreación y el autocuidado ⁽³⁾

Vulnerabilidad:

Las consecuencias del Burnout se sitúan en 2 niveles; las que van a la organización y las que van al individuo.

La organización se afecta principalmente por:

- a. El deterioro de la calidad asistencial
- b. Baja satisfacción laboral
- c. Absentismo laboral elevado
- d. Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización
- e. Disminución del interés y esfuerzo por realizar las actividades laborales
- f. Aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores
- g. Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

Para el individuo se han establecido 4 categorías:

- a. Índices emocionales, como distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia y ansiedad;
- b. Índices actitudinales, desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía, hostilidad y suspicacia.
- c. Índices conductuales, muestras de agresividad, aislamiento, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia e irritabilidad;
- d. Índices somáticos, manifestados por problemas respiratorios (asma, taquipnea, catarros frecuentes), problemas inmunológicos (infecciones, alergias y alteraciones de la piel), problemas sexuales, problemas musculares (dolor a nivel cervical y lumbar, fatiga o rigidez muscular), problemas digestivos (úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión) y alteraciones cardiovasculares (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión). ^(4,10)

Lo anterior conlleva al individuo al agotamiento físico y mental, mismos que lo hacen olvidarse del autocuidado como lo son el ejercicio físico y el esparcimiento.

Trascendencia:

En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existen quejas de diversa índole por parte del derechohabiente debido al trato inadecuado que recibe durante su solicitud de atención en los servicios de urgencias, por lo que es importante analizar los diversos factores que influyen en la calidad de atención por parte del personal hacia el derechohabiente.

En la siguiente tabla se enuncian los diferentes motivos de quejas durante los años 2006 y 2007 ⁽⁵⁾

Motivo	2006	2007
Diferimiento en la atención	14.2 %	31.8 %
Deficiencia en la atención	31.5 %	31.5 %
Falta de Recursos de apoyo	14.1 %	10.9 %
Negativa de atención	8.9 %	5.1 %
Otros	31.3 %	21.7 %
Total	100 %	100 %

Por lo que podrá observarse existe un porcentaje del 31.5% en la deficiencia de atención y un 5.1% en la negativa de atención.

7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El IMSS como institución de salud tiene la responsabilidad de brindar servicios de calidad. Debido a la excesiva demanda de los servicios médicos y el incremento en la población derechohabiente, el clima laboral suele alterarse y tomarse disfórico por lo que se hace necesario encontrar alternativas de solución para intentar disminuir las condicionantes que llevan a esos niveles de agotamiento físico, mental y emocional.

Las autoridades del IMSS aceptan que el servicio no es perfecto, pero añaden que, dada la magnitud de la institución, sería prácticamente imposible que no hubiera quejas.

Oliverio Duque Juárez, coordinador de Comunicación Social de esa dependencia, puntualiza que el IMSS cuenta con 350 mil empleados, más de 40 millones de beneficiarios y que diariamente emite 800 mil recetas. Es lógico, dice, que a veces no todas las personas reciban la atención que desean y que también a veces no se les surta la medicina. ⁽⁶⁾

Para determinar grado de Burnout se utilizó la metodología de análisis del Test de Maslach que permitió determinar el grado de afectación en el personal y que permite identificar su conducta hacia el derechohabiente, las relaciones interpersonales y el deseo de superación personal para el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la frecuencia del síndrome de Burnout en personal del servicio de urgencias?

8. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- 1) Estimar la frecuencia de Síndrome de Burnout en el personal médico, de enfermería y asistentes médicas que laboran en el servicio de urgencias adultos en un hospital segundo nivel de atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Identificar la presencia o ausencia del síndrome de Burnout de acuerdo a las variables sociodemográficas.
- 2) Estimar la frecuencia del síndrome de Burnout de acuerdo a la calificación del Test de Maslach.
- 3) Describir las variables sociodemográficas de la población estudiada.

9. HIPÓTESIS

No aplica por tratarse de un estudio transversal

10. MATERIAL Y MÉTODOS

TIPO DE ESTUDIO Transversal descriptivo

UNIVERSO DE TRABAJO: El estudio se realizó en el Hospital General Regional No. 46, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Delegación Estatal Jalisco, se consideró con base a lo siguiente: personal Médico de base, personal de Enfermería, y Asistentes Médicas del IMSS, adscritos al Hospital General Regional No. 46, de los turnos matutino, vespertino, nocturnos e incluyendo la jornada acumulada.

El universo fueron los 103 trabajadores adscritos al servicio de urgencias adultos del Hospital General Regional 46, como a continuación de describen:

1. Médicos 22 de los cuales 5 pertenecen al turno matutino, 3 al turno vespertino, 5 a la jornada acumulada y 9 a los turnos nocturnos.
2. Enfermería 71 de las que 16 pertenecen al turno matutino, 22 al turno vespertino y 33 al turno nocturno.
3. Asistentes médicas 10 distribuidas 3 en el turno matutino, 3 en el turno vespertino y 4 en los turnos nocturnos.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- 1) Personal adscrito al servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 46 del IMSS.
- 2) Personal masculino y femenino.
- 3) Personal que labore en cualquiera de los 5 turnos
- 4) Personal con autorización escrita mediante consentimiento bajo información.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- 1) Personal eventual
- 2) Personal con antigüedad menor a 1 año
- 3) Personal que en el momento de aplicación de encuestas se encuentre ausente por vacaciones, incapacidad, comisión, convenio.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO

Para este fin en primer lugar se les solicitó consentimiento bajo información mismo que, al estar de acuerdo, firmaron al calce de la carta de consentimiento informado (anexo 2).

Una vez obtenidos los resultados, estos se vaciaron en los formatos de recolección de datos (anexo 3) y posteriormente se ingresaron a la base de datos del SSPS versión 17 para Windows para procesar los resultados. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó una calculadora electrónica en línea, considerando un 95% de confiabilidad, se aplicaron un total de 81 test de Maslach.

VARIABLES DE ESTUDIO

Variable de resultado

Síndrome de Burnout

Variables Socio-demográficas

- 1) Categoría contractual
- 2) Género
- 3) Estado Civil
- 4) Turno Laboral
- 5) Antigüedad en el puesto
- 6) Escolaridad

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout “Es el estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”.⁽¹⁾ Se detecta por medio de la encuesta conformada por el Maslach Burnout inventory (MBI), creado por Maslach y Jackson en 1981, mide la frecuencia intensidad del burnout. Consta de 22 ítems en total, que se valoran con una escala tipo Likert, y en el que pueden diferenciarse 3 escalas, que miden, a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome:⁽¹¹⁾

Agotamiento Emocional:

Se sumaron los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del test de Maslach

Despersonalización:

Se sumaron los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11 y 22 del test de Maslach

Logros Personales:

Se sumaron los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 del test de Maslach

Para saber el grado de estrés laboral se consultó la siguiente tabla.

	BAJO	MEDIO	ALTO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	= ó menor a 18	19 a 26	= ó mayor a 27
DESPERSONALIZACION	= ó menor a 05	06 a 09	= ó mayor a 10
LOGROS PERSONALES	= ó mayor a 40	34 a 39	= ó menor a 33

Interpretación.

Puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajas en Logros Personales, son indicativas de estrés Alto.

Puntuaciones bajas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y elevadas en Logros Personales son indicativas de estrés Bajo.

Género

Se definió en base al sexo como masculino y femenino.

Estado civil

Este se definió con relación a la situación legal, como:

Soltero: cuando el individuo no mantenga contrato matrimonial.

Casado: cuando éste tenga un contrato matrimonial ante una autoridad.

Divorciado: cuando el individuo tuvo un contrato matrimonial pero actualmente esté nulificado.

Viudo: cuando su cónyuge haya fallecido.

Unión libre: cuando el individuo conforme un vínculo familiar sin contrato de matrimonial legal.

Categoría contractual

Esta se definió como el puesto que ocupa dentro de la institución, mencionándose como Médico, Enfermera y Asistente médica.

Turno laboral

Su definición se basa en el horario de trabajo o turno en que la persona labora dentro de la institución, mencionándose como turnos Matutino, vespertino, nocturno y jornada acumulada.

Antigüedad en el puesto

Esta se definió con base al tiempo que la persona entrevistada tiene laborando en el servicio de urgencias, mencionándose en años, quincenas y días.

Escolaridad:

Se definió como el nivel de estudios y/o especialización por rama contractual.

Equipo y características:

Se utilizó el Test de Maslach para detección de síndrome de Burnout.

Se les dio formato de consentimiento informado para ser firmado por todos los entrevistados.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	TIPO	ESCALA	ESTADISTICO	INDICADOR
Síndrome de Burnout	Resultado	Cualitativa nominal	Frecuencias Porcentajes	Presente Ausente
Género	Sociodemográfica	Cualitativa nominal	Frecuencias Porcentajes	Masculino Femenino
Estado civil	Sociodemográfica	Cualitativa nominal	Frecuencias Porcentajes	Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre
Categoría contractual	Intervinientes	Cualitativa nominal	Frecuencias Porcentajes	Medico Enfermera Asistente
Turno	Intervinientes	Cualitativa nominal	Frecuencias Porcentajes	Matutino Vespertino Nocturno Jornada acumulada
Antigüedad en el puesto	Intervinientes	Cuantitativa continua	Media y desviación estándar	Años cumplidos en el puesto 01 a 10 10 a 20 20 a 30
escolaridad	Sociodemográfica	Cualitativa nominal	Frecuencias y porcentajes	Grado máximo de estudios

CRITERIOS DEL PROYECTO

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La descripción de variables cualitativas se realizó mediante frecuencias y porcentajes, para las variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central media, y medidas de dispersión desviación estándar.

El análisis estadístico de la información que se recolectó y se procesó en una base datos y posteriormente se analizó en el software estadístico SSPS para Windows Versión 17.

11. RESULTADOS

En el servicio de Urgencias Adultos del Hospital General Regional No. 46 del Instituto Mexicano del Seguro Social existe una plantilla de 103 trabajadores adscritos, se tomó en consideración una muestra que determinó la aplicación de 81 Test de Maslach para detectar Síndrome de Burnout, con un criterio de exclusión de personal eventual, menos de un año de servicio, o las razones expresadas en el estudio y que no se encuentren laborando en el momento de la aplicación del test. Los instrumentos aplicados quedaron distribuidos de la siguiente manera: 19 Médicos, 53 Enfermeras y 9 Asistentes Médicas.

Los resultados obtenidos en frecuencias y porcentajes de acuerdo a las variables de estudio se presentan en las tablas del anexo No. 4 mismas que se describen a continuación:

- En la Tabla # 1 del anexo 4 se describe la categoría contractual, se observa que 19 médicos representan el 23.5%, 53 enfermeras representan el 65.4% y 9 asistentes médicas representan el 11.1%.
- En la Tabla # 2 del anexo 4 se describe la variable genero. Del total de los encuestados, 20 (24.7%) fueron del sexo masculino y 61 (75.3%) fueron del sexo femenino.
- En la Tabla # 3 del anexo 4 se describe el estado civil, mismo que constituyó otra de las variables, donde se observa que el número de personas solteras fue de 23 (28.4%), casados 55 (67.9%), unión libre 3 (3.7%) no se encontraron personas viudas ni divorciadas (0%) en el estudio.

- En la Tabla # 4 del anexo 4 se describe el turno en el que se encuentra laborando el encuestado, el resultado muestra 24 (29.6%) para el turno matutino, 16 (19.8%) para el turno vespertino, 37 (45.7%) para el turno nocturno y 4 (4.9%) para la jornada acumulada. El motivo por el que son solo 4 los encuestados en la jornada acumulada fue que se aplicó el Test a 3 médicos y 1 asistente médica, el personal de enfermería tiene rotación semanal por lo que se les encuentra en los demás turnos.
- En la Tabla # 5 del anexo 4 se analiza la antigüedad que los trabajadores llevan en su puesto laboral, siendo así: 30 personas (37%) tienen entre 1 y 10 años de antigüedad, 36 (44.4%) se encuentran entre los 10 y los 20 años. Y 15 personas (18.5%) tienen entre 20 y 30 años de labor en la institución.
- En la Tabla # 6 del anexo 4 se describe la escolaridad de los encuestados y se observa en que 10 de ellos (12.3%) tienen estudios en preparatoria, 54 (66.7%) su máximo grado de estudio fue la licenciatura y 17 (31%) tienen estudios de posgrado.
- Y finalmente el resultado de los afectados por el Síndrome de Burnout se describe en la tabla 7 del anexo 4, mostrando que un total de 24 trabajadores (29.6%) están afectados con Síndrome de Burnout presente y 57 trabajadores (70.4%) no se encuentran afectados.

12. ANÁLISIS

Se tomaron los test que dieron positivos para Síndrome de Burnout de todos los entrevistados y se estudió la relación que guardan cada una de las variables de estudio con el Síndrome, encontrándose los siguientes resultados, estos mismos son expresados gráficamente en las tablas 1 y 2 del anexo # 5:

- De acuerdo con la Categoría Contractual se encontraron a 9 Médicos de 19 entrevistados que presentaron el síndrome y que representan el 37.5%, de la misma manera se encontró en el personal de Enfermería la cantidad de 13 de 53 entrevistados, que representan el 54.1% y entre las Asistentes Médicas se encontraron 2 de un total de 9 entrevistadas que representan el 8.3% del total de casos que resultaron afectadas por la enfermedad.
- En cuanto a Género, de los 24 que presentaron el síndrome; 5 (20.8%) fueron del sexo masculino y 19 (79.1%) fueron del sexo femenino.
- Para el Estado Civil, de los 24 afectados, se encontró que 5 (20.8%) fueron solteros, 17 (70.8%) estaban casados, y 2 (8.3%) viven en unión libre.
- En la variable del Turno Laboral encontramos que en el turno matutino 8 personas (33.3%) lo presentaron, para el turno vespertino se encontraron 2 (8.3%), para el nocturno la cifra fue de 12 que representan el (50%) de los casos, y por último en la jornada acumulada se encontraron 2 casos que representan el (8.3%).
- Para la Antigüedad Laboral se observa que de las personas que tenían de 1 a 10 años de trabajo, 3 (12.5%) presentaron el síndrome, de 10 a 20 años fueron 14 (58.3%) y de 20 a 30 años 7 (29.1%) lo presentaron.

- Para la Escolaridad de los entrevistados se encontraron 2 con nivel de Preparatoria de los 10 que presentaron el síndrome y que corresponden al 8.3%, con nivel de Licenciatura se encontraron 14 de 54 entrevistados que correspondieron al 58.3% y 8 de los 17 entrevistados con nivel de Posgrado que representaron el 33.3% se encontraron afectados por el síndrome de Burnout.

13. CONCLUSIONES

El presente estudio arrojó que el **29.6%** de los trabajadores encuestados en el Servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 46 del IMSS **presentan afectación por el Síndrome de Burnout.**

De los 81 casos analizados, 24 de ellos se encontraron afectados. La separación de los resultados por categoría contractual se realiza debido a la diferencia de responsabilidades en el momento de la atención del paciente.

Considerando la relevancia de un estudio como el que presento, recomiendo que se amplíe el trabajo en cuanto a la cobertura para poder integrar mayor número de datos al estudio, generando un análisis que incluya más variables como Tipo de Unidad (Hospital General Regional, Hospital General de Zona, Unidad de Medicina Familiar), Región o Localización de la Unidad, etc. para identificar la presencia del Síndrome estudiado en el resto de las unidades del estado o del país y considerar la toma de decisiones al respecto por parte de las entidades correspondientes.

14. BIBLIOGRAFIA

1. Turnes, Antonio. El Burnout o síndrome de desgaste profesional entre los médicos uruguayos [Internet]. [citado 2011 Feb 1]; Available from: <http://www.smu.org.uy/elsmu/organismos/ces/cuadernos/cuadernos5/art17.pdf>
2. Colunga, Cecilia, Domínguez, Rebeca, González, Sergio Alejandro, Del Castillo, Guadalupe Rosalía, Solorio, Sergio Alejandro. Satisfacción laboral y Burnout en enfermeras de tercer nivel de atención en Guadalajara [Internet]. 2008 [citado 2011 Feb 1]; Available from: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/carteles/Colunga-Dominguez-et-al.pdf>
3. Oramas, Arlene, Almiral, Pedro, Fernández, Ivis. Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos - Dialnet [Internet]. Dialnet. 2007 [citado 2011 Feb 1]; Available from: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2596396>
4. Hernández, Clara Ivette, Juárez. Arturo, Hernández, Elena, Ramírez, José Antonio. Burnout y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el Distrito Federal [Internet]. Medigraphic. 2007 [citado 2011 Feb 1]; Available from: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=4528>
5. Jiménez, Juan, Ferro, Marco. Quejas, Causa Raíz y Calidad de la Atención [Internet]. Conamed 2008 [Citado 2011 Sep 8]. Available from: http://www.conamed.gob.mx/eventos/pdf/Quejas_Causa_Raiz_y_Calidad_Atencion.pdf
6. Arredondo, María Luisa. Un México CONVALECIENTE. La Opinion. 2000 Jun 12 14A. In: ProQuest Newsstand [database on the Internet] [cited 2011 Sep 8]. Available from: <http://www.proquest.com/>; Document ID: 492291881.

7. Rodríguez, Claudia, Oviedo, Ana, Vargas, María, Hernández, Violeta, Pérez María. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de dos hospitales del Estado de México [internet] redalyc 2009 [citado 2011 Sep 12]. Available from: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/184/18411965011.pdf>

8. Almira, Eddy, Roca, Ileana, Peña, Adolfo, Aguilera, María. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital Universitario "Manuel Fajardo" Hospital Universitario "Cdte. Manuel Fajardo". [Internet] 2008 [citado 2011 Sep 12]; Available from: <http://www.16deabril.sld.cu./rev/236/06.html>

9. Del Pino, Rebeca, Análisis diferencial el estrés laboral en una actividad ocupacional estratégica predominantemente masculina; una aproximación etnográfica y cuantitativa desde la perspectiva del género. [internet] 2009 [citado 2011 Sep 12] Available from: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/ponencias/199.pdf>

10. Cabrera, Carlos, Franco, Sergio, González, Guillermo, Vega, Guadalupe, Parra, Jaime, Iñiguez, Jorge. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. [internet] 2003 [citado 2011 Sep 12] Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2004/1m043.pdf>

11. Consejo Argentino de Residentes de Cardiología. ENCUESTA NACIONAL DE DISTRIBUCION DEL SISTEMA DE SALUD, CALIDAD DE VIDA Y FACTORES DE RIESGO CARDIOMETABOLICO EN LAS RESIDENCIAS MÉDICAS. [internet] CONAREC 2009 [citado 2011 Feb 1] Available from: <http://www.conarec.org.ar/archivos/ENCUESTA.pdf>

16. ANEXOS

ASPECTOS ÉTICOS

Los aspectos éticos del presente trabajo de investigación se han establecido en los lineamientos y principios generales del reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, se refiere (publicado en el diario oficial de la federación el 7 de febrero de 1984), dando cumplimiento a los artículos 13 y 14 (fracción I, II, III, IV, V, VII, VIII), del título segundo correspondiente a los aspectos éticos de la investigación en seres humanos. De acuerdo al artículo 17 de este mismo título, el presente trabajo de investigación se considera una investigación con riesgo mínimo, según que de acuerdo al artículo 23.

El protocolo fue sometido para su aprobación por el Comité Local de Investigación del Hospital General Regional # 46 del IMSS, Delegación Jalisco.

El presente proyecto de investigación se clasifica como estudio clase II en la Ley General de Salud de México, y con base en los lineamientos de dicha clasificación se consideraron los siguientes:

Confidencialidad

Los datos de identificación de cada uno de los participantes se utilizaron única y exclusivamente para fines de investigación del presente estudio, así mismo los resultados derivados de la presente investigación se reportaron y se publicaron en forma anónima respetando la confidencialidad de los participantes.

Derecho a la no participación subsiguiente

El presente proyecto se realizó con previa autorización por escrito (consentimiento bajo información) sin embargo cada de uno de los participantes pudo abandonar el estudio en el momento que lo deseó libremente por causas inherentes o no al mismo.

Consentimiento Bajo Información

Se realizó la carta de consentimiento bajo información de acuerdo a los lineamientos del Instituto Mexicano de Seguro Social, el documento contiene los siguientes datos: nombre completo con que fue registrado el proyecto en el comité local de investigación, número de registro, efectos adversos que pudieran presentarse, beneficios y obligaciones de los participantes, así como nombre completo del investigador principal, nombre completo del participante,

Anonimato

Se respetó el anonimato de cada uno de los participantes en el presente proyecto de investigación no revelando los datos de identificación a ninguna otra persona ajena al proyecto.

RECURSOS

RECURSOS HUMANOS:

Investigador Titular

Profesor Titular del Curso de Especialización en Medicina de Urgencias

Médico Residente del Curso de Especialización en Medicina de Urgencias

Médico Especialista en psiquiatría

Maestra en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento

RECURSOS MATERIALES

Equipo de Cómputo

Software:

SPSS para Windows version 17, Microsoft Office para Windows version 2007

Pluma atómica

Lápiz de grafito

Borrador

103 Tests Maslach (anexo 1)

103 cartas de consentimiento informado (anexo 2)

103 hojas de anotaciones y vaciamiento de datos (anexos 3)

ANEXO No. 1 TEST DE Maslach PARA DETECTAR BURNOUT

CATEGORÍA _____ EDO. CIVIL _____ ESCOLARIDAD _____

SEXO M ___ F ___ ANTIGÜEDAD _____ TURNO _____

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada. Y tratando de ser **lo más honesto posible**.

1. Me siento defraudado en mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

6. Siento que trabajar con gente todo el día me cansa.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

10. Siento que me he hecho más duro con la gente.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

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

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DELEGACIÓN ESTATAL JALISCO
HOSPITAL GENERAL REGIONAL No. 46**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

NATURALEZA Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO

Usted ha sido elegido(a) para participar en un estudio que medirá la Frecuencia de Síndrome de Burnout en el servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 46, estas mediciones se realizarán contestando el Test de Maslach para medir Burnout.

Cabe Mencionar que su información será manejada bajo el anonimato, solo el investigador principal y su asesor sabrán los resultados. Esta información no podrá ser proporcionada a ninguna autoridad a menos que sea por mandato judicial y a ningún familiar si usted no lo permite.

Toda la información si acepta participar es totalmente confidencial y los responsables del estudio la guardarán. En ningún documento aparecerá su nombre, solo se le identificará con un número.

Si usted acepta participar en el estudio, el tiempo máximo para su participación será de 2 minutos.

Si usted acepta voluntariamente a participar, se tomarán sus datos del Test, del cual se obtendrán datos como edad, escolaridad, estado civil, categoría contractual, antigüedad, turno.

BENEFICIOS Y RIESGOS

El investigador me ha informado que el presente estudio no presenta riesgo alguno. De igual manera me ha informado que los beneficios que se pueden encontrar en este trabajo de investigación son el conocimiento de la presencia o ausencia del síndrome de Burnout en el servicio de urgencias del Hospital General Regional No. 46 del IMSS e informará sobre su trabajo a las autoridades correspondientes

DERECHOS

Si usted tiene alguna duda acerca de su participación en el estudio puede llamar con:

Dr. Sergio E. Prieto Miranda (Investigador Responsable)
Tel. 33 38100 010 ext. 31315 e-mail: sergio.prieto@imss.gob.mx

Dr. Enrique Alberto García Téllez
Teléfono 33 1602 2400 e-mail: drurgencias@hotmail.com

Dr. Enrique López Santana
Teléfono 317100 0748 e-mail: djimhotep@hotmail.com

Dr. Juan Ramón Hernández Navarro.
Teléfono 33 1528 4972 e-mail: juanrrah@yahoo.com.mx

M.C. Yolanda López Santana.
Teléfono 317 105 8842 e-mail: ysantana22@gmail.com

Su participación en el estudio es voluntaria, si usted decide no participar o suspender su participación no será sancionado(a). Debe informar si acepta o no participar en el estudio inmediatamente. No recibirá ninguna compensación económica por su participación en el estudio. Nosotros nos ponemos a su disposición para cualquier duda que tenga.

CONFIDENCIALIDAD

Todos los cuestionarios (test de Maslach) se mantienen dentro de la confidencialidad y, en la medida permitida por la legislación aplicable y/o reglamentos no se harán públicamente disponibles. Si los resultados de este estudio son publicados en la literatura médica, su identidad no será revelada.

Al firmar este consentimiento informado, usted autoriza la recolección, presentación de informes y la transferencia dentro y fuera de México de sus datos. Para el cuidado sanitario y fines de investigación médica.

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO

He leído o me han leído la información escrita anteriormente. El contenido y significado de esta información me ha sido claramente explicado. He tenido una oportunidad para hacer preguntas acerca de este estudio y de este consentimiento informado y de igual forma he recibido respuesta satisfactoria a esas preguntas. He leído y he comprendido todas las páginas de este consentimiento informado.

Yo, _____, Libre y voluntariamente, acepto participar en este estudio. Por medio de mi firma en este consentimiento informado, Yo certifico que toda la información que he dado es correcta y verdadera.

VARIABLE	1	2	3	4	5	spss
Síndrome de Burnout	presente	ausente				
Género	masculino	femenino				
Estado civil	Soltero	casado	viudo	divorciado	Unión libre	
Categoría contractual	médico	enfermera	Asistente médico			
Turno	matutino	vespertino	nocturno	Jornada acumulada		
Antigüedad en el puesto	01 -10	10 - 20	20 - 30			
escolaridad	preparatoria	licenciatura	posgrado			

ANEXO 4

TABLAS DE RESULTADOS

TABLA 1 CATEGORIA CONTRACTUAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEDICO	19	23,5	23,5	23,5
	ENFERMERA	53	65,4	65,4	88,9
	ASISTENTE MEDICA	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 2 GENERO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MASCULINO	20	24,7	24,7	24,7
	FEMENINO	61	75,3	75,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 3 ESTADO CIVIL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SOLTERO	23	28,4	28,4	28,4
	CASADO	55	67,9	67,9	96,3
	DIVORCIADO	0	0	0	0
	VIUDO	0	0	0	0
	UNION LIBRE	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 4 TURNO LABORAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MATUTINO	24	29,6	29,6	29,6
	VESPERTINO	16	19,8	19,8	49,4
	NOCTURNO	37	45,7	45,7	95,1
	JORNADA ACUMULADA	4	4,9	4,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 5 ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	01 A 10 AÑOS	30	37,0	37,0	37,0
	10 A 20 AÑOS	36	44,4	44,4	81,5
	20 A 30 AÑOS	15	18,5	18,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 6 ESCOLARIDAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PREPARATORIA	10	12,3	12,3	12,3
	LICENCIATURA	54	66,7	66,7	79,0
	POSTGRADO	17	21,0	21,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

TABLA 7 SÍNDROME DE BURNOUT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRESENTE	24	29,6	29,6	29,6
	AUSENTE	57	70,4	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

ANEXO No. 5

Tabla 1 Análisis de datos obtenidos por variable de los casos afectados por el Síndrome de Burnout

CATEGORIA	MEDICO	ENFERMERA	ASISTENTE			TOTALES
	9* / 19**	13* / 53**	2* / 9**			24* / 81**
GENERO	MASCULINO	FEMENINO				
	5 / 20	19 / 61				24 / 81
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORCIADO	U. LIBRE	
	5 / 23	17 / 55	0	0	2 / 3	24 / 81
TURNO	MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO	J. ACUMUL.		
	8 / 24	2 / 16	12 / 37	2 / 4		24 / 81
ANTIGÜEDAD	1 – 10 AÑOS	10 – 20 AÑOS	20 – 30 AÑOS			
	3 / 30	14 / 36	7 / 15			24 / 81
ESCOLARIDAD	PREPARATORIA	LICENCIATURA	POSGRADO			
	2 / 10	14 / 54	8 / 17			24 / 81

** número de personas encuestadas

* número de personas afectadas

Tabla # 2 Análisis de datos por porcentaje de los casos afectados por el síndrome de Burnout.

CATEGORIA	MEDICO	ENFERMERA	ASISTENTE			TOTALES
	37.5%	54.1%	8.3%			100%
GENERO	MASCULINO	FEMENINO				
	20.8%	79.1%				100%
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORCIADO	U. LIBRE	
	20.8%	70.8%	0	0	8.3%	100%
TURNO	MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO	J. ACUMUL.		
	33.3%	8.3%	50%	8.3%		100%
ANTIGÜEDAD	1 – 10 AÑOS	10 – 20 AÑOS	20 – 30 AÑOS			
	12.5%	58.3%	29.1%			100%
ESCOLARIDAD	PREPARATORIA	LICENCIATURA	POSGRADO			
	8.3%	58.3%	33.3%			100%