

Gerencia organizacional: Retos y desafíos para la competitividad y el desarrollo empresarial

Compiladores:

Dolly Yamile Mayorca Beltrán

José Luis Díaz Ballesteros

José Luis Duque Ceballos

Emilio José Corrales Castillo



**Universidad
Pontificia
Bolivariana**

658.1
M473

Mayorca Beltrán, Dolly Yamile, compilador

Gerencia organizacional: retos y desafíos para la competitividad y el desarrollo empresarial / Compiladores, Dolly Yamile Mayorca Beltrán [y otros 3] -- 1 edición -- Medellín : Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Montería, 2020. 223 páginas, 16.5 x 23.5 cm.

ISBN: 978-958-764-909-3 (versión digital)

1. Gerencia organizacional -- 2. Comportamiento organizacional -- 3. Innovación empresarial -- I. Díaz Ballesteros, José Luis, compilador -- II. Duque Ceballos, José Luis, compilador -- III. Corrales Castillo, Emilio José, compilador -- IV. Título

CO-MdUPB / spa / rda
SCDD 21 / Cutter-Sanborn

© Varios autores

© Editorial Universidad Pontificia Bolivariana

Vigilada Mineducación

Gerencia organizacional: retos y desafíos para la competitividad y el desarrollo empresarial

ISBN: 978-958-764-909-3 (versión digital)

DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-909-3>

Primera edición, 2020

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Facultad de Administración de Empresas

Grupo de Equipo de Estudios Económicos y Administrativos para el desarrollo regional -ESDER-.
Seccional Montería

Arzobispo de Medellín y Gran Canciller UPB: Mons. Ricardo Tobón Restrepo

Rector General: Pbro. Julio Jairo Ceballos Sepúlveda

Rector Seccional Montería: Pbro. Jorge Alonso Bedoya Vásquez

Vicerrector Académico Sede Medellín: Álvaro Gómez Fernández

Vicerrector Académico Montería: Roger Góez Gutiérrez

Decana de la Escuela de Economía y Administración: Aura Tatiana García

Editor: Juan Carlos Rodas Montoya

Gestora Editorial Seccional Montería: Flora del Pilar Fernández Ortega

Coordinación de Producción: Ana Milena Gómez Correa

Diseño y diagramación: María Isabel Arango Franco

Corrección de Estilo: Isadora González Rojas

Dirección Editorial:

Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2020

Correo electrónico: editorial@upb.edu.co

www.upb.edu.co

Telefax: (57)(4) 354 4565

A.A. 56006 - Medellín - Colombia

Radicado: 1982-01-05-20

Prohibida la reproducción total o parcial, en cualquier medio o para cualquier propósito sin la autorización escrita de la Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en profesionales de la salud de Montería, Colombia

Ana María Romero Otálvaro¹
Erika Patricia Ruiz González²

Resumen

El Burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes, por lo que se ha vuelto necesario analizarlo en mayor medida en las etapas de prevención, diagnóstico y tratamiento en los profesionales que lo experimentan. El presente estudio tiene como objetivo analizar el nivel de Burnout en profesionales de la salud, específicamente en médicos laboralmente activos en clínicas de la ciudad de Montería. La investigación busca evaluar la existencia de relación significativa entre la satisfacción salarial y el género en esta misma población. Se utilizaron los instrumentos: Maslach Burnout Inventory (mbi) (Maslach y Jackson, 1986; adaptación: (Barbato, Córdoba, González, Martínez y Tamayo, 2011) y una encuesta sociodemográfica. Se encontró que la población evaluada puntuó alto en la variable agotamiento emocional y despersonalización y bajo en realización personal, es decir que los médicos que se encuentran laboralmente activos en clínicas de la ciudad de Montería presentaron un nivel alto de Burnout. Con respecto al género se constató que existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, específicamente para la dimensión agotamiento emocional y despersonalización.

Palabras clave: síndrome, prevención, diagnóstico, género.

- 1 Psicóloga, neuropsicóloga Clínica, doctora en Psicología con orientación en neurociencias cognitivas aplicadas. Docente del programa de Psicología, Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Montería, ana.romeroo@upb.edu.co.
- 2 Psicóloga, magíster en Psicología, docente del programa de Psicología, Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Montería, erika.ruizg@upb.edu.co.

Estado del problema

Anualmente en el mundo se presentan aproximadamente 2.2 millones de muertes asociadas al trabajo, así como también sufren lesiones graves alrededor de 270 millones de personas y 160 millones se enferman por cuestiones laborales. Se calcula que los costos económicos por accidentes y enfermedades profesionales representan alrededor del 4% del PIB mundial; en la Unión Europea, solo en accidentes laborales, en el año 2000, se pagaron 55.000 millones de euros (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2005, 2006). La principal causa de todas estas muertes asociadas al trabajo es la continua presencia de peligros tales como ruido, tóxicos y maquinaria peligrosa que conducen a una enorme carga de muertes, discapacidades y enfermedades. De igual forma, se encuentran los factores de riesgo psicosociales como son el estrés y el *Burnout* que son fenómenos cada vez más importantes en los países desarrollados, y que aumentan el interés en los países en vías de desarrollo y en los países en transición (OMS, 2003).

Específicamente, en lo que respecta al síndrome de *Burnout*, se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización (Maslach y Jackson, 1981). La continua interacción entre el trabajador y el usuario que posee problemas (psicológicos, sociales o físicos) pueden llegar a provocar en los trabajadores estrés crónico que puede ser emocionalmente agotador. Tal es el caso de los médicos, quienes prestan ayuda a otras personas y se ven sometidos continuamente a demandas con alta implicación emocional, que en combinación con otros estresores organizacionales pueden llegar a producir en ellos síntomas de agotamiento físico, pérdida de energía, fatiga y sentimiento generalizado de desgaste (Delgado, González y Tejeiro, 2014). Así mismo, es una de las causas más reconocidas de ausentismo en el trabajo, de baja calidad en la atención y de demandas laborales (Gil-Monte, 2001).

Objetivo general

Identificar el síndrome de *Burnout* y su relación con el género y la satisfacción salarial en profesional de la salud de la ciudad de Montería.

Objetivos específicos

1. Evaluar el síndrome de *Burnout* en profesionales de la salud de la ciudad de Montería.
2. Analizar diferencias entre género en el síndrome de *Burnout* en profesionales de la salud.
3. Establecer el nivel de satisfacción salarial de los profesionales de la salud.
4. Determinar la relación entre el síndrome de *Burnout* y la satisfacción salarial en los profesionales de la salud de Montería.

Marco teórico

Braga, Filchtentrei, Grau y Prats (2009) evaluaron el síndrome de *Burnout* en 11.530 profesionales de la salud de habla hispana. Estos autores encontraron que la prevalencia de *Burnout* en los profesionales residentes en España fue de 14.94%, del 14.4% en Argentina y el 7.9% en Uruguay.

Los profesionales de México, Ecuador, Perú, Colombia, Guatemala y El Salvador presentaron prevalencias entre 2.5% y 5.9%. Con respecto a los resultados por profesiones y especialidades de estas, Medicina tuvo una prevalencia del 12.1%, Enfermería del 7.2% y Odontología, Psicología y Nutrición tuvieron cifras inferiores al 6%. Entre los médicos, el *Burnout* predominaba en los que trabajaban en urgencias (17%) e internistas (15.5%), mientras que anestesistas y dermatólogos tuvieron las prevalencias más bajas (5% y 5.3%, respectivamente). Estos autores concluyeron que la prevalencia de *Burnout* es mayor en España y Argentina y los profesionales que más lo padecen son los médicos. Además, confirmaron que la edad, tener hijos, la percepción de sentirse valorado, el optimismo, la satisfacción laboral y la valoración económica son variables protectoras de *Burnout*.

En Colombia, el tema del síndrome de *Burnout* en profesionales de la salud se ha investigado relativamente poco. Sin embargo, recientemente se cuenta con varias investigaciones sobre este, como el estudio efectuado por Guevara, Herrera y Henao (2004) en médicos internos y residentes del Hospital de la Universidad del Valle, el cual estimó una prevalencia del síndrome de *Burnout* del 85.3%; la distribución según categoría del síndrome indicó que el 76% de los médicos presentaba agotamiento emocional entre moderado y severo, el 60% despersionalización y el 50% alta realización personal, sin diferencias estadísticas entre internos, residentes clínicos o quirúrgicos. Años más tarde, Borda et al. (2007) evaluaron la prevalencia global en estudiantes del último año de medicina en el internado en el Hospital Universidad del Norte. Esta investigación reveló, según las dimensiones del síndrome de *Burnout*, que un 41.8% presentaba agotamiento emocional, 30.9% despersionalización y 12.7% baja realización personal.

Paredes y Sanabria (2008) evaluaron *Burnout* en 138 médicos de las diferentes especialidades médico-quirúrgicas, encontrando que el 12,6% de los residentes presentó un alto nivel de *Burnout*. Los análisis estadísticos no mostraron datos relevantes en relación con variables sociodemográficas, es decir, no hubo asociación significativa entre *Burnout* y género. Así mismo, Carrillo y Nieves (2009) realizaron un estudio longitudinal en la ciudad de Bogotá, Colombia, a una población de médicos generales de consulta externa de una IPS, donde tras la aplicación del test de Maslach no se obtuvo una alta prevalencia del síndrome de *Burnout*.

Otra investigación, realizada por Ferrel, Rodríguez y Sierra (2010) tuvo como objetivo establecer y describir la existencia del síndrome de *Burnout* en médicos especialistas que laboran en un Hospital Universitario de tercer nivel de la Ciudad de Santa Marta, Colombia. Estos autores encontraron un alto nivel de agotamiento emocional (94.6%) en comparación con la despersionalización (53.6%) y la falta de realización personal (53.6%) que se encontraron en un nivel medio, estableciéndose la presencia del síndrome en un nivel medio en los médicos especialistas del Hospital Universitario.

Adicionalmente, en un estudio realizado en Montería por Ávila, Gómez y Montiel (2010), en 98 médicos, se encontró que el 29.3%

de la muestra presentaba *Burnout*, sobresaliendo las manifestaciones de *despersonalización* y *agotamiento emocional*, las cuales se relacionaron con el número de horas de trabajo diario y el servicio clínico desempeñado.

También se observaron diferencias de acuerdo con el género frente al *agotamiento emocional*, que se da con más frecuencia en las mujeres. Por su parte, la baja *realización personal* no parece relacionarse con condiciones contextuales o demográficas. Estos autores demostraron que la mayoría de las condiciones laborales y demográficas en Colombia no se relacionan con la experiencia de desmoralización individual en el trabajo, lo que implica la necesidad de exploración de los recursos personales y psicológicos.

Metodología

Se propone un diseño no experimental, ya que no se manipularon variables deliberadamente; en este estudio no se buscó variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. El proceso que se lleva a cabo consiste en observar un fenómeno tal como se dio en su contexto natural, para posteriormente analizarlo

El tipo de estudio fue transversal, descriptivo y correlacional, ya que se recolectan los datos en un momento único para describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado.

El muestreo fue no probabilístico e intencional porque la selección de los participantes no dependió de la probabilidad sino de las características propuestas como objeto de estudio en esta investigación. La muestra estuvo conformada por 201 médicos generales, con igual proporción de hombres y mujeres y con edades comprendidas entre 24 y 37 años, que se encuentren laboralmente activos en clínicas de la ciudad de Montería, Colombia.

Resultados

De acuerdo con la categorización de puntuaciones del síndrome definidas en el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986),

se observó que: el 66.6% de los médicos presentaron *alto agotamiento emocional*. De igual manera la variable *despersonalización* se encontró en un nivel alto con un porcentaje de 89% y el 49.8% de los participantes presentó *baja realización personal*.

Con el fin de evaluar si existen diferencias significativas en el nivel de *Burnout* según género, se utilizó la prueba paramétrica *t* de *student* para muestras independientes, verificando inicialmente el supuesto de normalidad. Se encontraron diferencias significativas en la variable *agotamiento emocional*, *despersonalización* y *realización personal*. La media correspondiente al grupo femenino (M= 25.68; DS= 15.63), es mayor a la que corresponde al grupo masculino (M=19.01; DS=13.99). Para la variable *despersonalización* se observa la misma tendencia, la media que obtuvo el género femenino (M=11.62; DS= 6,83) es mayor que la de los hombres (M=8.96; DS= 6.02). En lo referente a la variable *realización personal*, la media correspondiente al grupo masculino (M=39.10; DS=7.45) es mayor que la que corresponde al grupo femenino (M= 35.84; DS= 7.87).

Para analizar la existencia de asociación significativa entre el síndrome de *Burnout* y la satisfacción salarial de los médicos, se utilizó el método de correlación de Pesaron, el cual evidenció que la dimensión *agotamiento emocional* presenta correlación estadísticamente significativa negativa de magnitud leve con la variable *satisfacción salarial*. Es decir, cuanto menor es la satisfacción salarial de los médicos, mayor es el *agotamiento emocional*. La misma tendencia se observa en la variable *despersonalización*.

Conclusiones

Al evaluar el síndrome de *Burnout* en los profesionales de la salud, se encontró que estos puntuaron alto en las variables *agotamiento emocional* y *despersonalización* y bajo en *realización personal*, es decir se pudo concluir que los médicos que se encuentran laboralmente activos en clínicas de la ciudad de Montería presentaron un nivel alto de *Burnout*. Estos resultados ratifican que el Síndrome de *Burnout* se ha convertido en un tema que despierta inquietudes en los profesionales de la salud y que alerta a prestar especial atención a su prevención, diagnóstico y

tratamiento. Con respecto al género, se constató que existen diferencias significativas entre hombres y mujeres para cada una de las dimensiones que conforman el *Maslach Burnout Inventory*. Específicamente para la dimensión *agotamiento emocional* y *despersonalización* las mujeres obtuvieron una media mayor con respecto a los hombres. En lo que respecta a *realización personal* los hombres obtuvieron puntuaciones más altas que las mujeres. Lo que lleva a concluir que, si bien en ambos grupos son altos los valores, las mujeres presentan aun niveles más altos de *Burnout*. Otro dato para resaltar comprende la asociación que existe entre la satisfacción salarial y el nivel de *Burnout* en los médicos evaluados. Los resultados confirmaron una correlación estadísticamente significativa negativa de magnitud leve con las variables *agotamiento emocional* y *despersonalización*. Esto nos lleva a concluir que cuanto menor es la satisfacción salarial de los médicos evaluados, mayores son las manifestaciones de *Burnout* en profesionales de la salud.

Referencias

- Ávila, J., Gómez, L. y Montiel, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de *Burnout* en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*.
- Borda, M., Navarro, E., Aun E., Berdejo, H., Rocedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de *Burnout* en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 23(1, 43 -51).
- Braga, F., Grau, A., Flichtentrei, D., Prats, M. y Suñer R. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de *Burnout* en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española Salud Pública*, 83, 215-230.
- Carrillo, L. y Nieves, P. (2009). Síndrome de *Burnout* en médicos generales de consulta externa de una IPS en Bogotá. (Tesis inédita maestría) Universidad del Rosario.
- Córdoba, L., Tamayo, J., González, M., Martínez, M., Rosales, A. y Barbato, S. (2011). *Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia**. *Colombia Médica*, 42(3), 286-293. Retrieved July 16, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-95342011000300004&lng=en&nylng=en.
- Ferrel R., Rodríguez E. y Sierra M. (2010) Síndrome de desgaste profesional (*Burnout*) en médicos especialista de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*. 7, 1.

- Gil, P. R. (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicopedía Hoy*, 3(5). Recuperado de <http://psicopediahoy.com/Burnoutteoria-intervencion/>
- Gil-Monte, P. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach *Burnout Inventory-General Survey*. *Salud Pública de México*, 44, 1, 33-20.
- Delgado, S., González, D. y Tejeiro, R. (2014). El Burnout como forma de estrés laboral y su dimensión forense. *Revista cubana de salud y trabajo*, 14(1), 51- 66
- Guevara, C., Henao, D. y Herrera J. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario Del Valle. *Colombia Médica*, 35(4)173-174. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Maslach (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice - Hall press.
- Maslach C, J. (1986). *Burnout Inventory Manual*. California. California: Consulting Psychol Press.
- Maslach, C, Schaufeli, W. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (Ed) (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job Burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Organización Internacional de trabajo (OIT) (2005). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie protección salud de los trabajadores n.º 3. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Organización Mundial de la Salud. (OMS) (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra, Suiza. (p. 4).
- Organización Mundial de Salud (OMS) (2003). *El programa de salud ocupacional de la Oficina Central de la OMS* 5, 1-2.
- Organización Mundial de la Salud, Italia (2006). *Declaration on workers' health*. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Paredes, O. y Sanabria, P. (2008). Prevalencia del síndrome de *Burnout* en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista Med.* 16 (1), 25-32.