

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

<http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v6i2.2090>

Síndrome de agotamiento emocional en áreas de atención del Hospital Ambato durante la pandemia COVID-19

Emotional exhaustion syndrome in care areas of the Ambato Hospital during the COVID-19 pandemic

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes

pg.giovannimog44@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<http://orcid.org/0000-0003-3765-406X>

Darwin Raúl Noroña-Salcedo

darwin_norona@yahoo.com

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<http://orcid.org/0000-0002-0630-0456>

Vladimir Vega-Falcón

vega.vladimir@gmail.com

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0140-4018>

María Fernanda Cueva-Moncayo

ua.mariafcueva@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-8440-5352>

Recibido: 15 de abril 2022

Revisado: 10 de junio 2022

Aprobado: '01 de agosto 2022

Publicado: 15 de agosto 2022

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

RESUMEN

Objetivo: Determinar las diferencias estadísticamente significativas del síndrome de Burnout. **Método:** Estudio observacional descriptivo. **Resultados:** Según el método de Tukey Post Hoc, el personal de farmacia y los médicos residentes sobresalieron con un mayor riesgo de exposición al síndrome de burnout. **Conclusión:** Se demostró la presencia del síndrome con mayor afectación en cualquiera de las esferas, destacando la importancia de este resultado para actuar y prevenir que se desarrolle a las demás subescalas, debiendo evitarse niveles severos de Burnout. En tiempos de pandemia por COVID-19, afectó más al personal que estuvo en contacto directo con los pacientes y usuarios, como como son los médicos residentes y el personal de farmacia, especialmente en la subescala de la despersonalización, en donde se notaron los resultados más relevantes.

Descriptores: Agotamiento psicológico; estrés psicológico; salud laboral. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine statistically significant differences in Burnout syndrome. **Methods:** Descriptive observational study. **Results:** According to the Tukey Post Hoc method, pharmacy staff and resident physicians stood out with a higher risk of exposure to burnout syndrome. **Conclusion:** The presence of the syndrome was demonstrated with greater affectation in any of the spheres, highlighting the importance of this result to act and prevent the development of the other subscales, avoiding severe levels of Burnout. In times of COVID-19 pandemic, it affected more the personnel who were in direct contact with patients and users, such as resident physicians and pharmacy personnel, especially in the depersonalization subscale, where the most relevant results were noticed.

Descriptors: Burnout, psychological; stress, psychological; occupational health. (Source: DeCS).

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

INTRODUCCIÓN

Las personas que atraviesan por el síndrome de Burnout, pueden experimentar sentimientos de distanciamiento laboral, ansiedad, depresión, entre otras y pueden somatizarse produciendo cefaleas, molestias gastrointestinales, dificultad para conciliar el sueño entre otras manifestaciones clínicas, que se deben tomar en cuenta para llegar a un diagnóstico temprano y evitar el deterioro de la salud de los trabajadores, conservando un equilibrio de su estado físico y emocional. Al hacer esto también mejorará el desempeño en su puesto de trabajo y disminuirá el ausentismo laboral, ya que se estaría previniendo esos sentimientos de desapego un cuestionario ¹.

Al ser un síndrome tridimensional, se identifica que el agotamiento emocional aparece cuando los trabajadores experimentan demasiadas exigencias en el trabajo, y demuestran cansancio y falta de interés al momento de realizar las tareas designadas, incluso aparece la auto exigencia de los trabajadores cuando se colocan metas muy altas, difíciles de conseguir, que hacen de lado su propio bienestar, teniendo como causa probable la presión creada por la institución donde se labora y si a esto se suma la falta de reconocimiento a dicho esfuerzo y sacrificio, provoca un agotamiento mental que es un estado donde la fuerza psíquica disminuye o termina ².

La fatiga emocional puede ser física, mental o en su defecto la combinación de las dos, y produce en el trabajador sensación de no poder dar más en sus labores, sintiéndose que se encuentra al límite de sus capacidades, además dichos sentimientos se reflejan también en su entorno familiar y social, lo que compromete aún más su estabilidad emocional ³.

La despersonalización, a su vez se la puede valorar con el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad, expresándose de una manera fría y distante al relacionarse con los usuarios, pacientes o clientes. Se identifica también un incremento en la irritabilidad y falta de motivación, por lo que el trabajador se distancia de su entorno laboral y con su

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

alrededor, donde se muestra con cinismo, ironía e incluso de manera despectiva, tratando de hacerles sentir culpables de sus frustraciones ⁴.

Finalmente, se manifiesta la baja realización personal que es la tercera dimensión, valorado con sentimientos de éxito o la carencia de estos. Estos se manifiestan cuando las demandas que les exigen cumplir en sus labores sobrepasan sus capacidades para resolverlas de manera eficaz y competente. Es fácil identificar a esta esfera por la baja autoestima que experimentan, asociado al bajo rendimiento y distanciamiento social y laboral, que se produce por la insatisfacción generalizada que atraviesan. Como consecuencias, aparece el ausentismo laboral, atrasos recurrentes y el desapego a sus labores, que son síntomas típicos del síndrome de burnout ^{5 6 7}.

Por esta razón el objetivo de la investigación es determinar las diferencias estadísticamente significativas del síndrome de Burnout.

MÉTODO

Estudio observacional descriptivo.

En una población de 181 trabajadores del Hospital de Ambato en Ecuador.

Con respecto al instrumento utilizado, el MBI-HSS ^{8 9}.

Se aplicó estadística descriptiva.

Se realizó el consentimiento informado elaborado con la finalidad de precautelar la privacidad de los encuestados, protegiendo la identidad de estos sin ninguna repercusión en sus puestos de trabajo, resaltando la confidencialidad de sus resultados y la libertad al momento de responder los instrumentos utilizados en la investigación. Los datos recopilados fueron utilizados exclusivamente por los autores del estudio, con fines académicos e investigativos.

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

RESULTADOS

El estudio realizado al personal del Hospital Ambato reportó que de las 181 personas que participaron en la investigación, 74 de ellos presentaron comprometida la esfera de la despersonalización, la realización personal 68 y finalmente el agotamiento emocional 51 trabajadores, para ello se dicotomizó en dos categorías; presencia y ausencia del síndrome de burnout, tomando el nivel medio y alto como la presencia del síndrome y el nivel bajo como la ausencia del síndrome.

Se identificó que el género masculino tuvo mayor presencia de Burnout, con un valor de media de 58,14 en relación con el femenino con 52,9, afectándose en mayor proporción la subescala de la despersonalización, con una media para el género masculino de 7,01 y 4,81 para el femenino.

Según el método de Tukey Post Hoc, el personal de farmacia y los médicos residentes sobresalieron con un mayor riesgo de exposición al síndrome de burnout, especialmente en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, acompañados también de médicos especialistas, técnicos de imagenología y otros puestos que tuvieron relación directa con los pacientes y finalmente el personal de enfermería y de laboratorio estuvieron en menor exposición.

DISCUSIÓN

El personal con mayor contacto con los usuarios o pacientes son aquellos que se encuentran con mayor riesgo de exposición de desarrollar éste síndrome, por este motivo se plantea que las áreas de atención directa a pacientes con COVID-19 en tiempos de pandemia serían las más afectadas, pero los resultados de la investigación realizada en el Hospital de Ambato demuestran que no hay diferencia significativa entre las diferentes áreas de atención, lo que manifiesta que todos los departamentos presentan la misma exposición al síndrome de burnout.

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

Los médicos residentes son quienes se encuentran en primera línea contra la COVID-19, por lo que no es producto de admiración que son uno de los grupos de trabajadores con mayor riesgo a experimentar este agotamiento mental y físico, conducente a disminuir su rendimiento laboral ^{10 15 11}.

La mayoría de la población tiene la idea de que la salud es solamente la ausencia de la enfermedad, y el concepto tradicional no abarca otros factores importantes que se deben gestionar en los ambientes de trabajo y que se enlazan con la creatividad, autoestima, conciencia social y la grupalidad. No solo se trata de que en las empresas sus trabajadores no presenten signos y síntomas que faculden el diagnóstico de una enfermedad, sino que se adecuen las condiciones necesarias para que las personas *sanas* alcancen el máximo nivel de desarrollo alejándose de la alienación ^{12 13 14}.

En este sentido, la salud mental es un factor que no recibe aún la atención y gestión que merece a lo largo de los años, sin embargo, al tener personal motivado con sentimientos de pertenencia en sus puestos de trabajo, se generarían altos desempeños, productividad, eficiencia y calidad de servicio, además de constituirse como un medio de satisfacción y superación personal. Al reconocer el trabajo de los empleados, a su vez se mejora la autoestima de estos con el propósito de prevenir que se desarrolle el síndrome de estar quemado, por este motivo se realizó este estudio, al no existir investigaciones relacionadas en el Hospital General Docente Ambato y valorarse de pobre la información en Ecuador, especialmente en tiempos de pandemia.

CONCLUSIÓN

Se demostró la presencia del síndrome con mayor afectación en cualquiera de las esferas, destacando la importancia de este resultado para actuar y prevenir que se desarrolle a las demás subescalas, debiendo evitarse niveles severos de Burnout. En tiempos de pandemia por COVID-19, afectó más al personal que estuvo en contacto directo con los pacientes y usuarios, como como son los médicos residentes y el personal

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

de farmacia, especialmente en la subescala de la despersonalización, en donde se notaron los resultados más relevantes.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO.

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato; por impulsar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS

1. Johnson SU, Ebrahimi OV, Hoffart A. PTSD symptoms among health workers and public service providers during the COVID-19 outbreak. *PLoS One*. 2020;15(10):e0241032. doi:[10.1371/journal.pone.0241032](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241032)
2. Restauri N, Sheridan AD. Burnout and Posttraumatic Stress Disorder in the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic: Intersection, Impact, and Interventions. *J Am Coll Radiol*. 2020;17(7):921-926. doi:[10.1016/j.jacr.2020.05.021](https://doi.org/10.1016/j.jacr.2020.05.021)
3. Raudenská J, Steinerová V, Javůrková A, et al. Occupational burnout syndrome and post-traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Pract Res Clin Anaesthesiol*. 2020;34(3):553-560. doi:[10.1016/j.bpa.2020.07.008](https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008)

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

4. Dimitriu MCT, Pantea-Stoian A, Smaranda AC, et al. Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. *Med Hypotheses*. 2020;144:109972. doi:[10.1016/j.mehy.2020.109972](https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972)
5. Teo I, Chay J, Cheung YB, et al. Healthcare worker stress, anxiety and burnout during the COVID-19 pandemic in Singapore: A 6-month multi-centre prospective study. *PLoS One*. 2021;16(10):e0258866. doi:[10.1371/journal.pone.0258866](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258866)
6. Tan BYQ, Kanneganti A, Lim LJH, et al. Burnout and Associated Factors Among Health Care Workers in Singapore During the COVID-19 Pandemic. *J Am Med Dir Assoc*. 2020;21(12):1751-1758.e5. doi:[10.1016/j.jamda.2020.09.035](https://doi.org/10.1016/j.jamda.2020.09.035)
7. Danet Danet A. Psychological impact of COVID-19 pandemic in Western frontline healthcare professionals. A systematic review. Impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios de primera línea en el ámbito occidental. Una revisión sistemática. *Med Clin (Barc)*. 2021;156(9):449-458. doi:[10.1016/j.medcli.2020.11.009](https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.11.009)
8. Merino Soto C, Angulo Ramos M. Parallel analysis and MBI-HSS: How many factors?. *Colomb Med (Cali)*. 2013;44(4):247-248.
9. Loera B, Converso D, Viotti S. Evaluating the psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) among Italian nurses: how many factors must a researcher consider?. *PLoS One*. 2014;9(12):e114987. doi:[10.1371/journal.pone.0114987](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0114987)
10. Denning M, Goh ET, Tan B, et al. Determinants of burnout and other aspects of psychological well-being in healthcare workers during the Covid-19 pandemic: A multinational cross-sectional study. *PLoS One*. 2021;16(4):e0238666. doi:[10.1371/journal.pone.0238666](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238666)
11. González-Gil MT, González-Blázquez C, Parro-Moreno AI, et al. Nurses' perceptions and demands regarding COVID-19 care delivery in critical care units and hospital emergency services. *Intensive Crit Care Nurs*. 2021;62:102966. doi:[10.1016/j.iccn.2020.102966](https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102966)

Giovanni Marcelo Ortiz-Gavilanes; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón;
María Fernanda Cueva-Moncayo

12. Blake H, Bermingham F, Johnson G, Tabner A. Mitigating the Psychological Impact of COVID-19 on Healthcare Workers: A Digital Learning Package. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(9):2997. doi: [10.3390/ijerph17092997](https://doi.org/10.3390/ijerph17092997)
13. Sanfilippo F, Noto A, Foresta G, et al. Incidence and Factors Associated with Burnout in Anesthesiology: A Systematic Review. *Biomed Res Int*. 2017;2017:8648925. doi: [10.1155/2017/8648925](https://doi.org/10.1155/2017/8648925)
14. Rodrigues H, Cobucci R, Oliveira A, et al. Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One*. 2018;13(11):e0206840. doi: [10.1371/journal.pone.0206840](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206840)
15. Vindegaard N, Benros ME. COVID-19 pandemic and mental health consequences: Systematic review of the current evidence. *Brain Behav Immun*. 2020;89:531-542. doi:10.1016/j.bbi.2020.05.048
16. Giorgi G, Lecca LI, Alessio F, et al. COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace: A Narrative Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(21):7857. doi: [10.3390/ijerph17217857](https://doi.org/10.3390/ijerph17217857)
17. Lucero-Tapia J, Noroña-Salcedo D, Vega-Falconi V. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador [Job stress and self-perception of health among emergency room physicians and nurses in Riobamba, Ecuador]. *Revista Cubana de Reumatología* [Internet]. 2021; 23 (1 Supl 1) Disponible en: <http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/94>