



REVISTA INGENIO

Prácticas Organizacionales Generadoras de Sobrecarga Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Público y Prevalencia de Síntomas de *Burnout*

Organizational Practices Generating Work Overload in the Administrative Staff of a Public Hospital and Prevalence of Burnout Symptoms

Lisette Yanela Haro Flores | [iD](#) Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador

Gloria Helena Villalobos Fajardo | [iD](#) Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador

ARTICLE HISTORY

Received: 26/8/2022

Accepted: 7/11/2022

KEY WORDS

Psychosocial risk, work overload, burnout, administrative staff.

PALABRAS CLAVE

Riesgo psicosocial, sobrecarga laboral, burnout, personal administrativo.

ABSTRACT

In this article, the objective is to identify the organizational practices that affect the work overload of the administrative staff of a public hospital and the prevalence of Burnout Symptoms. Methods. The design is mixed (quali-quantitative), the sample was made up of nine administrative professionals from a public health house; For data collection, a semi-structured interview was used to identify the conditions that generated work overload and, through the application of the Maslach questionnaire, the prevalence of Burnout Syndrome was determined. Results. We worked with all collaborators in the administrative area with prior authorization. Given the shortage of personnel, several health professionals perform administrative activities. Administrative assignments predominate in personnel who do not have job stability. It was found that there is a tendency to suffer from Burnout Syndrome in the total population studied. Conclusion. Organizational and administrative weaknesses that generate work overload with a tendency to develop Burnout Syndrome were evidenced. The additional tasks directly affect the fulfillment of activities and limit the effective response in their work. This information revealed shortcomings in the prevention of psychosocial factors. The various requirements made by the higher level require working at a high pace during the day, even outside normal hours.

RESUMEN

El objetivo del presente artículo es identificar las prácticas organizacionales que inciden en la sobrecarga laboral del personal administrativo de un hospital público y la prevalencia de síntomas de burnout. Métodos. El diseño es mixto (cuali-cuantitativo), la muestra estuvo conformada por nueve profesionales administrativos de una casa de salud pública; para la recolección de datos se utilizó una entrevista semiestructurada con la cual se identificaron las condiciones generadoras de sobrecarga laboral y mediante la aplicación del cuestionario de Maslach se determinó la prevalencia del síndrome de burnout. Resultados. Se trabajó con todos los colaboradores del área administrativa previa autorización. Ante el déficit de personal, varios profesionales de la salud desempeñan actividades administrativas. Los encargos administrativos predominan en personal que no posee estabilidad laboral. Se encontró que existe tendencia a padecer del síndrome de burnout en el total de la población estudiada. Conclusión. Se evidenciaron debilidades organizacionales y administrativas que generan sobrecarga laboral con tendencia a desarrollar el síndrome de burnout. Las tareas adicionales inciden directamente en el cumplimiento de actividades y limitan la respuesta efectiva en sus labores. Esta información dejó ver falencias en la prevención de factores psicosociales. Los diversos requerimientos realizados por el nivel superior demandan trabajar a un alto ritmo durante la jornada incluso fuera del horario habitual.

I. INTRODUCCIÓN

Para [1], la palabra síndrome define un conjunto de síntomas que se asocian a una enfermedad que podría ser un cuadro patológico determinado y provocado por la presencia de más de una enfermedad.

En este sentido, el síndrome de burnout es una condición de estrés que se manifiesta por la presencia de

agotamiento físico y emocional. También se reconoce como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal causado por la exposición prolongada al estrés ante exigencias laborales excesivas. Este término del idioma inglés equivale en castellano a «estar quemado». Como concepto surge de

la actividad aeroespacial al momento de la disminución del combustible de una aeronave espacial al generar calentamiento [1].

En el hospital público de segundo nivel de atención de salud de la ciudad de Baeza, Ecuador, se ha identificado agotamiento emocional y sobrecarga laboral en el personal que desempeña actividades administrativas. Según [2], las causas que afectan la salud mental conllevan a ciertas patologías síquicas en los colaboradores del sector salud.

En el estudio realizado por [3], se describen varios factores psicosociales prevalentes del síndrome de burnout y condiciones que generan sobrecarga laboral, situación que se agravó con la aparición de la pandemia del covid-19 en el año 2020, lo cual ha causado burnout, fatiga y alteraciones en la salud.

Según [4], refieren que la sobrecarga laboral puede requerir tratamiento psicológico. El comportamiento de las personas de la institución denota cansancio emocional, desánimo, falta de motivación para ejecutar sus funciones en el área administrativa. La autoridad institucional y el comité multidisciplinario de salud y seguridad ocupacional son los encargados directos de velar por el bienestar y la salud mental de las personas en el ejercicio de sus funciones.

En [5], se destacan algunas causas del burnout, y de cómo evitar el desgaste profesional, en el lugar de trabajo y atribuye que el principal motivo es la sobrecarga laboral, entre otras causas, por lo que se recomienda organizar el tiempo, en ocasiones emitir respuestas de negación, delegar funciones, no ver el perfeccionismo para posteriormente analizar el estado de ánimo propio para mejorar el entorno y ambiente institucional.

En el presente estudio se identifican las prácticas organizacionales que inciden en la sobrecarga laboral del personal administrativo. Es preciso referir que los profesionales que ejecutan labores profesionales omiten algunas funciones debido a la falta de capacitación y empoderamiento en el cargo administrativo [6].

Este desconocimiento puede ocasionar deficientes relaciones interpersonales, estrés, frustración, enojo, apatía, falta de colaboración. Es decir, que se relaciona directamente con el desarrollo del síndrome de burnout. Por lo que se genera agotamiento mental ante el desconocimiento de la definición de rol, y por la falta de acción de talento humano. Las autoridades proceden a encargar administrativamente el desempeño de funciones. Esto implica supervisar y ejecutar procesos administrativos que demandan de tiempo adicional para la entrega.

En consecuencia, el objetivo de la investigación es identificar las prácticas organizacionales que inciden en la sobrecarga laboral del personal administrativo de un hospital público, y la prevalencia de síntomas de burnout.

2. MÉTODO

DISEÑO

Se realiza un estudio de diseño mixto (cuali-cuantitativo), de carácter descriptivo y de corte transversal, ya que se realiza dentro de un tiempo específico.

PARTICIPANTES

La población está compuesta por nueve funcionarios públicos del área administrativa con cargos directivos y técnicos. Los colaboradores manifiestan su consentimiento de participar en la investigación. Son hombres y mujeres que prestan sus servicios de forma activa en el hospital.

INSTRUMENTOS

Para el presente estudio se realizó el levantamiento de información sociodemográfica y laboral mediante una ficha de datos. A continuación, se realizó una entrevista semiestructurada con cuatro preguntas que indagaron sobre la sobrecarga laboral de los participantes. Posteriormente, se utilizó el cuestionario de Maslach, conformado por 22 preguntas, las mismas que evaluaron tres subáreas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Para su interpretación se utilizaron escalas de frecuencia de 0 al 6 con el cual se determinaron los índices prevalentes de burnout.

PROCEDIMIENTO

Una vez formulado el planteamiento del problema y concretado el tipo de estudio a realizarse, se solicitó la autorización a la máxima autoridad de la institución para ejecutar el levantamiento de datos e información requerida para la investigación. Luego, se realizó la entrevista individual con el uso de los instrumentos descritos. Después, se aplicó el cuestionario de Maslach. Finalmente se procesaron los datos obtenidos con la finalidad de generar la discusión y presentar la conclusión del caso que guiará la propuesta general de intervención.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de la recolección de datos se realizó la tabulación, que se puede observar en la tabla 1. Aquí, se encuentran los datos sociodemográficos y laborales de la población en estudio, de los cuales se determina que el 55,56% son mujeres y el 44,44% son hombres. Las edades de los participantes están entre 30 y 39 años (55,56%). El 55,56% son directivos del área administrativa. Existe mayor pre-

Tabla 1.*Datos sociodemográficos/laborales*

Descripción	Porcentajes % (N=9)	
	N	%
Sexo		
Hombre	4	44,44
Mujer	5	55,56
Edad		
30 a 39 años	5	55,56
40 a 49 años	2	22,22
50 a 55 años	2	22,22
Área de Trabajo Administrativa		
Técnicos	4	44,44
Directivos	5	55,56
Tiempo que labora en la institución		
Menos de 5 años	2	22,22
De 6 a 10 años	5	55,56
De 11 a 16 años	1	11,11
Más de 17 años	1	11,11
Modalidad laboral		%
Contratos ocasionales	2	22,22
Nombramiento provisional	4	44,44
Nombramiento permanente	3	33,33

dominancia en los rangos de 6 a 10 años de antigüedad, que corresponde al 55,56%. En tanto que en la modalidad laboral el porcentaje es del 44,44%, correspondiente al personal que se encuentra bajo modalidad de nombramientos provisionales y no cuentan con estabilidad laboral (ver Tabla 1).

PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES GENERADORAS DE SOBRECARGA LABORAL

Los participantes del estudio refirieron como una de las causas principales de la sobrecarga laboral la asignación de tareas administrativas adicionales a las labores asistenciales de la institución de salud, lo cual incide en el aumento de carga de trabajo.

En materia de la organización del tiempo de trabajo manifestaron que el requerimiento de informes en cortos plazos es una situación que limita las posibilidades de tomar pausas durante la jornada laboral, lo que incide en la necesidad de trabajar a un alto ritmo durante la jornada. Pese a que el horario de trabajo es de lunes a viernes con una duración de ocho horas diarias, las personas refirieron la necesidad de alargar su jornada para atender la carga de trabajo asignado.

Finalmente, otra de las causas de la sobrecarga laboral es la carencia o falta de competencias para realizar las labores administrativas, dado que la formación de los colaboradores se centra en carreras propias de la salud y no en labores administrativas, de allí la importancia de cerrar las brechas a través de procesos de formación y redistribución de cargas de trabajo.

HALLAZGOS PRINCIPALES

La información recolectada acerca de los factores organizacionales que inciden en la sobrecarga laboral se analizó y se categorizó en tres variables que guardan relación con la definición del rol, organización del tiempo de trabajo, horario de trabajo y competencias de los colaboradores para desarrollar el trabajo.

PREVALENCIA DE SÍNTOMAS DE BURNOUT

El análisis de la muestra indica que el 55,56% presenta niveles altos de síndrome de burnout con una prevalencia en el agotamiento emocional. En la variable de falta de realización personal se evidencia un 44,44%, en tanto que en despersonalización se obtuvo el 11,11%.

Tabla 2.*Resultados de prevalencia de burnout*

	Bajo		Moderado		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	2	22,22	2	22,22	5	55,56
Despersonalización	7	77,78	1	11,11	1	11,11
Falta de realización personal	2	22,22	3	33,33	4	44,44

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que existe una prevalencia importante de agotamiento emocional en los colaboradores directivos. En tanto que la falta de realización personal está presente en mayor prevalencia en el personal técnico. Finalmente, en lo que respecta a la despersonalización la mayor prevalencia se presenta en el personal técnico (ver Tabla 2).

Se verificó que existe falta de personal, por lo que colaboradores del área operativa deben cumplir con funciones adicionales en el área administrativa. Esto deja desprovistas las áreas de salud, además de alargar la jornada laboral de los colaboradores. Se evidencia la ambigüedad de roles en el personal médico. Esto conlleva a indicar que el personal de salud no ha sido capacitado en la ejecución de procesos administrativos, lo que dificulta cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de los superiores [7].

Con base en los resultados de la aplicación del cuestionario de Maslach todos los colaboradores refieren padecer de los tres componentes del síndrome de burnout, en diferentes escalas. Lo descrito deja ver que la afectación del síndrome no es una condición exclusiva del tipo de cargo que el colaborador desempeña, ni la edad, ni el sexo, ni tampoco el tiempo de servicio o modalidad laboral [8].

Para [9], el síndrome de burnout no es reconocido como una afección para la salud. Si bien es cierto, afecta a la calidad de vida de los individuos por las consecuencias que generan para el entorno laboral en el que se desempeña el colaborador. Según [10], el síndrome de burnout puede causar síntomas de carácter psicológico con consecuencias leves y graves que afectan el desempeño de los colaboradores.

En este estudio se ha encontrado que hasta un 55,56% de la muestra posee niveles altos de burnout resultante de elevados niveles de agotamiento emocional, seguidamente la baja realización personal y, por último, la despersonalización.

Ahora bien, para [11], no por llevar más tiempo trabajando en una unidad de salud el personal siente un incremento en la realización personal, se presenta una escasa percepción de logros personales con un aumento en la afección de burnout. Lo mencionado, corrobora los resultados obtenidos, que para el presente estudio es del 44,44% de colaboradores que indican una falta de

realización personal, esto se evidencia en funcionarios con una trayectoria de más de 6 años.

De acuerdo con [12], las consecuencias del síndrome de burnout traen consigo riesgos de sufrir varias afecciones y trastornos mentales. Los colaboradores del área administrativa son propensos a padecer de este tipo de patologías al estar expuestos a una sobrecarga laboral con prevalencia de agotamiento emocional.

4. CONCLUSIONES

En conclusión, la prevalencia del síndrome de burnout ha sido el principal objeto de debate. Los resultados destacados muestran que se trata de un complejo constructo que depende de multitud de variables y, por tanto, los niveles de agotamiento emocional dependen directamente de cómo nos aproximemos o reflejemos en esta variable.

Por otra parte, la relación directa encontrada entre agotamiento emocional y la sobrecarga laboral indican que se trata de un dato relevante para tener en cuenta en el diseño preventivo general de salud laboral.

Finalmente, el presente estudio demuestra limitaciones al no diferenciar con mayor detalle la relación entre causas y efectos de la sobrecarga laboral. Los estados de ánimo influyen significativamente en el desempeño, por lo que se debería impulsar espacios motivacionales que contrarresten los efectos del síndrome de burnout. Este forma parte de una realidad que aqueja a la capacidad de los colaboradores en todas las modalidades laborales y de manera especial en los niveles directivos del Hospital Básico Baeza. Esta realidad se ha agravado a partir de la actual pandemia que vive el mundo.

REFERENCIAS

- [1] P. A. Flores Ocampo y R. F. Mafaldo Fernández, *Prevalencia del síndrome de burnout durante período de pandemia en el ámbito laboral de cirujanos dentistas, Lima 2022*, Tesis de cirujano dentista, Universidad Roosevelt, 2022.

- [2] A. Vilaret y S. Urgiles, *Síndrome de burnout en el personal de salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia covid-19 en un hospital de Quito*, Repositorio UISEK, 2020.
- [3] A. Lozano Vargas, «El síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la pandemia por la covid-19», *Revista de Neuropsiquiatría*, 2021, pp. 1-2.
- [4] M. F. Vinueza Veloz, E. C. Tapia Veloz, C. M. Mera Segovia, N. R. Aldaz Pachacama y A. F. Vinueza Veloz, «Síndrome de burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la covid-19», *Infomed*, 2021, p. 1.
- [5] HBR Press, «Cómo superar el burnout», México: Reverte S. A, 2021.
- [6] G. Blanco Gómez y L. Feldman, *Factores psicosociales laborales y sus efectos. Haciendo visible lo invisible. Experiencias en Venezuela*, Araca editores, 2017.
- [7] Ministerio de Salud, «Lineamientos para la planificación de talento humano 2022», Quito, 2022.
- [8] D. Patiño Hernández y S. Rubio Valdheita, «Prevalencia del síndrome de burnout en médicos residentes venezolanos y su relación con el contexto de crisis Sanitaria en Venezuela», *BVS*, 2021, p. 2.
- [9] L. S. Morales y L. F. Hidalgo Murillo, «Síndrome de burnout», *Medicina Legal de Costa Rica*, vol. 32, n.º 1, 2015, p. 1.
- [10] J. E. Vergara Robalito y M. V. Moreno Rueda, «Síndrome de burnout en el personal médico del Hospital General Riobamba (IESS) que laboró en la pandemia por covid-19», *Dialnet*, pp. 848-868, 2021.
- [11] M. P. Briones Miranda, *Diagnóstico en personal administrativo que trabaja en una red de salud oncológica en cuanto a actitudes hacia la muerte y burnout*, tesis de magíster, Universidad Católica de Chile, 2019. [En línea]. Available: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/26965>
- [12] G. A. Gutiérrez Aceves, M. Á. Celis López, S. Moreno Jiménez, F. Farías Serratos y J. d. J. Suárez Campos, «Síndrome de burnout», *Archivos de Neurociencia*, 2006, pp. 305-309.