

Resumen en extenso

## *Burnout syndrome in family doctors at UMF no. 8 and its relationship with user satisfaction of the outpatient clinic in 2023.*

### *Síndrome de burnout en médicos familiares de la UMF no. 8 y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en 2023.*

José Francisco Romero Muñoz <sup>1</sup>, David Rosas De la Cruz <sup>2</sup> Miryam Yeradith Moreno Rodríguez <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Hospital General de Zona No. 32 IMSS, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Medicina, UNAM

<sup>2</sup> UMF No. 8 IMSS.

Correo electrónico de contacto: [franciscorom94@gmail.com](mailto:franciscorom94@gmail.com)

**Palabras clave:** Burnout, Médicos, Physicians, Satisfacción, Satisfaction, Pacientes, Inpatients

#### **Introducción**

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral. (Palmer, 2005).

El estrés laboral ocasiona que los médicos se vuelvan menos sensibles, poco comprensivos en la atención que dan a los pacientes, trato al usuario apresurado, etc. causando afectación de la relación médico-paciente y por ende mal apego a los tratamientos y cronicidad de las patologías (Arteaga, 2014).

La Organización Mundial de la Salud durante el año 2000, calificó al síndrome de burnout como de riesgo laboral.

#### **Método**

Estudio observacional, descriptivo, y transversal. Se realizaron cuestionarios Maslach a 20 médicos familiares, y una encuesta para medir la satisfacción del usuario de la consulta externa a 20 pacientes por cada consultorio.

El análisis estadístico se hizo en SPSS, con la prueba de Chi cuadrado, teniendo como variable independiente el

síndrome de Burnout y variable dependiente la satisfacción del usuario.

#### **Resultados**

Para los médicos familiares se realizaron 20 test de Maslach, de los cuales 9 tuvieron afectación en alguna de las 3 esferas.

Para los pacientes se realizaron 400 cuestionarios para evaluar la satisfacción, 20 por cada consultorio, teniendo en total 200 para el turno matutino y 200 para el vespertino. Del total de cuestionarios 335 usuarios consideran que la atención que reciben es buena, de los cuales 141 tienen un médico con síndrome de burnout y 194 no lo tienen; 47 la consideran regular, de los cuales 27 tienen un médico con síndrome de burnout y 20 no lo tienen; y 18 la consideran mala, de los cuales 12 tienen un médico con síndrome de burnout y 6 no lo tienen.

#### **Discusión y conclusiones**

Aranda y Cols. (Aranda, 2005) en su estudio realizado en 2015 a 163 médicos familiares del IMSS en Guadalajara; encontró una prevalencia del 42.3%. En nuestro estudio de 20 médicos familiares encuestados; 9 (45%) se encontraron con síndrome de burnout.

Ortega y Salas (Ortega, 2011) en su estudio realizado en 2011 en personal sanitario, encontraron que la baja

### Resumen en extenso

realización personal fue la de mayor prevalencia con 31.4%, el agotamiento emocional con 21.2%, y un 17.2% despersonalización. En nuestro estudio el agotamiento emocional fue el de mayor prevalencia con 41%, seguido de la baja realización personal con 35% y un 24% de despersonalización.

Vázquez y Cols. (Vázquez, 2018) en su estudio realizado en el 2018 en 395 pacientes de la UMF No. 6 de Puebla; 257 (65%) mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar e insatisfacción los 138 (35%) restantes. En nuestro estudio 335 (83.75%) derechohabientes mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar y 65 (16.25%) con insatisfacción.

Mejorar la atención médica y la comprensión por parte del paciente hacia su padecimiento y tratamiento mejora la adherencia terapéutica, la cual tiene el potencial de disminuir costos y mejorar la condición clínica de los pacientes.

### Referencias

- Aranda, P. S. (abril de 2005). Síndrome de Burnout en médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social, Guadalajara. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(2), 1.
- Arteaga, J. &. (mayo de 2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en. *Rev méd panacea*, 4(2), 40-44.

Ortega, S. &. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario, Hospital aquilino tejeira, febrero-marzo 2011. *iMedPub Journals*, 7(2), 1-7.

Palmer, G. C. (febrero de 2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos. *Rev. Salud mental*, 28(1), 82-89.

Vázquez, S. M. (octubre de 2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*, 20(2), 254-257

### Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

### Obra protegida con una licencia Creative Commons



Atribución - No comercial  
No derivadas