

## Multimedia Educativa sobre Síndrome de Burnout para médicos de familia

Autores: Lic. Luisa María Vizcaino Casanova

[luisamv@uclv.edu.cu](mailto:luisamv@uclv.edu.cu)

Dr. Leonardo Rodríguez Méndez

[leonardor@uclv.edu.cu](mailto:leonardor@uclv.edu.cu)

Ing. Lorenzo Silva Acevedo

### RESUMEN

La promoción de salud y la prevención de enfermedades son las herramientas más efectivas para ahorrar recursos y lograr una calidad de vida cada vez más alta, en este orden de ideas la investigación persiguió como objetivo elaborar una multimedia para la transmisión de información del Síndrome de Burnout a médicos familiares del municipio de Caibarién respondiendo a una necesidad general de prevención y diagnóstico precoz por constituir el síndrome, un fenómeno extendido que ha generado un inmenso interés por las graves consecuencias que tiene sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo, así como en las organizaciones donde labora el mismo. Se realizó un estudio exploratorio para identificar las necesidades de información, utilizando una muestra de 33 médicos familiares. Se empleó la técnica de revisión de documentos y se aplicó un sistema de encuestas. En correspondencia con los hallazgos se propone el diseño y elaboración de una multimedia en plataforma mediator 9.0, en la cual se ofrecen recursos informativos fundamentados científica y metodológicamente que potencian la efectividad del trabajo de prevención. Esta fue positivamente valorada por especialistas concluyéndose que el producto, aunque perfectible, es pertinente, factible y tiene posibilidades de aplicación inmediata.

.

### INTRODUCCIÓN:

El mundo actual implica una época de grandes cambios tecnológicos, con un ritmo de vida enormemente acelerado, una mayor demanda de competencia y especialización, una continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Esto les exige a las personas de hoy una mayor capacidad para moldearse a situaciones nuevas.

En las últimas décadas estos cambios en las formas de producción, afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés, lo que ha provocado con ello el aceleramiento del interés por estudiar el problema del desgaste laboral, así mencionado por la Organización Mundial de la Salud (2002).

En la actualidad el estrés laboral trae importantes consecuencias a nivel individual y organizacional. El deterioro de la calidad de vida laboral en una determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable. (Peiró, 1993).

Para Peiró y Salvador en 1993, si bien el estrés laboral se encuentra en cualquier trabajo o profesión, el síndrome del Burnout es propio de ciertas profesiones y tiene características específicas que lo diferencian del agotamiento físico o emocional producido por el estrés en general.

El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

No obstante, el aspecto que mejor diferencia el Burnout del estrés laboral es que el síndrome de “estar quemado” tiene lugar en el proceso de interrelación entre personas, es una respuesta de estrés laboral que se da en personas que trabajan con otras personas, en la relación de ayuda.

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Hasta el momento no hay un consenso global para explicar este síndrome y una de las teorías más aceptadas como consenso internacional es la que ofrecen Maslach y Jackson (1981), que lo conceptualizan como «el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación fracaso». Según estas autoras, el Burnout es un síndrome tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de realización personal en el trabajo.

El síndrome de desgaste profesional se está convirtiendo hoy en un problema de salud pública en los profesionales de la salud, aunque no sólo afecta a los profesionales prestadores de servicios de salud, sino a los usuarios y a otras poblaciones, lo cual ha condicionado que se le conozca como la enfermedad profesional del siglo XXI (Borda, 2007).

El tema es motivo de gran preocupación por las repercusiones en el ámbito personal pues se manifiesta un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse, el individuo se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina.

Debido a la falta de mayores estudios en nuestro país, es de gran relevancia investigar e informar sobre el Burnout, ya que puede ofrecer aportes orientados a satisfacer las

necesidades de los funcionarios de diferentes organizaciones, así como también, entender la asociación de ciertos factores organizacionales con este fenómeno.

La atención primaria da solución al 80 % aproximadamente de los problemas de salud de la población, este nivel constituye la puerta de entrada o el primer contacto de la población con el sistema de salud, garantizando así la accesibilidad y es el primer elemento de un proceso permanente. Si bien a este nivel se realizan todas las acciones de salud, se privilegian la promoción de la salud, la educación para la salud y la prevención de la enfermedad (Knapp, 2005).

El modelo de médico de familia resulta el más adecuado para lograr estos objetivos, ya que como el médico vive en la comunidad, se identifica con ella, va adquiriendo también sentido de pertenencia y establece relaciones interpersonales con sus pacientes que sobrepasan los límites estrechos de la relación médico-paciente (Knapp, 2005).

Los médicos de familia del municipio de Caibarién carecen de información acerca del síndrome de Burnout y dada la importancia de la prevención del mismo ya que normalmente el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste profesional del Burnout es muy delgada se hace necesario informar a los galenos acerca de esta patología severa.

Por lo expuesto anteriormente y debido a lo preocupante que resulta la información de esta patología para enriquecer la preparación general integral del médico familiar, es que el problema que da origen a la presente investigación se plantea en los términos siguientes:

¿Cómo confeccionar un medio educativo para la transmisión de información del síndrome de Burnout a médicos familiares del municipio de Caibarién?

Responder la pregunta anterior significa conocer, inicialmente, las necesidades de información que presentan los médicos familiares y las condiciones existentes para lograr que se disemine la misma. Para responder al problema de investigación que se declara con anterioridad se establece como objetivo investigativo rector:

Elaborar una Multimedia Educativa para la transmisión de información del síndrome de Burnout a médicos familiares del municipio de Caibarién.

#### DESARROLLO

El estrés y la tensión asociada a los trabajos ha sido un hecho conocido desde siempre. Si cualquier trabajo causa y produce estrés, trabajar con personas a las que hay que atender, cuidar, orientar, ayudar o sencillamente acompañar cansa doblemente.

Cuando el estrés laboral tiene lugar en el proceso de interrelación con personas estableciéndose relaciones de ayuda y su respuesta se hace prolongada el trabajador se

desgasta, llegando a una pérdida progresiva de motivación que puede progresar hacia sentimientos de inadecuación y padecer del Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (Montero-Marín; García-Campayo, 2010).

También llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional (SDO) o síndrome de quemarse por el trabajo es, sin embargo, un constructo del que se pueden desprender un sinnúmero de definiciones por lo que es posible indicar la inexistencia de una única conceptualización (Campbell; Prochazka y Gopal, 2011) y que han incidido también en la aparición de diferentes modelos explicativos (Lerma, 2003).

El término Burnout se tomó de la industria aeroespacial, que significa agotamiento del carburante de un cohete como resultado del calentamiento excesivo. La traducción literal de este término es "estar quemado".

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término "staff burnout" (Bradley, 1969).

Posteriormente fue desarrollado en 1974 por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger a través de un estudio de campo al personal sanitario; en particular este autor utilizó dicho término basado en la novela de Graham Greene titulada "A Burn- Out Case de 1960", donde se describe al protagonista como un sujeto que sufre de Burnout (Senior, 2006), acotando que este síndrome involucraría:

...deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía (...) acompañado a menudo de una pérdida de motivación (...) que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y comportamiento en general... (Freudenberger, 1998).

En el año 1980, Freudenberger publica su libro titulado Burn Out: "The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it", texto que se ha transformado en un referente primordial para el abordaje primigenio del Burnout (Freudenberger; Richelson, 1980).

Por otro lado, en el año 1976, la psicóloga social Cristina Maslach lo presenta ante un congreso de la Asociación de Psicólogos Americanos definiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que

ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes (Bosqued, 2008)

Muchos autores han hecho referencia al síndrome y hasta el momento no hay un consenso global para explicar este síndrome y una de las teorías más aceptadas como consenso internacional es la que ofrecen Maslach y Jackson (1981), que entienden al burnout como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”, a la que se adscribe la autora de la investigación.

La enfermedad aparece de forma brusca de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta que punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.

Se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz, entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.

Los efectos del Burnout afectan negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.

Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de la tareas que se realizan.

El concepto más importante es que el Burnout es un proceso más que un estado y es progresivo e incluye la exposición gradual al desgaste laboral, desgaste del idealismo y falta de logros.

Si esta información se transmitiera al médico familiar como primer eslabón de contacto con los pacientes y por lo trascendental que resulta la relación establecida médico-paciente, además de constituir un reto en la medicina de Atención Primaria de Salud en nuestro país, pudiera ser la vía eficaz para la prevención y el diagnóstico precoz de la enfermedad.

El Médico de la Familia pronostica el futuro curso clínico de su paciente basado en experiencias anteriores, tiene un enorme potencial de acción para comprender los peligros y posibilidades de la condición humana, posee un enorme poder no solo para observar e imaginar sino también para curar, tiene un poder terapéutico intrínseco para cambiar actitudes, comportamientos (Luna, 2007).

La preparación del personal médico se hace cada vez más necesaria, existen enfermedades como el síndrome de Burnout con las que no existe familiarización y se requiere un medio para satisfacer estas necesidades de información que sin lugar a dudas contribuyen a la formación cultural, general e integral de este valioso profesional.

La multimedia como medio de información.

El sistema multimedia es un medio audiovisual que se elabora teniendo en cuenta las características psicológicas del auditorio al que va dirigido, así como el posible equipamiento técnico, donde se incluyen computadoras y redes de transmisión de datos, entre los más importantes (Bravo, 2009).

La multimedia o software educativo se identifica por la integración de dos o más medios de comunicación que pueden ser controlados o manipulados por el usuario en una computadora. Es un sistema informático interactivo, que puede ser controlado por el usuario e integra diferentes medios como el texto, el video, la imagen, el sonido y las animaciones.

Una de las grandes opciones que proporciona la tecnología de multimedia es la creación de aplicaciones o presentaciones interactivas; la posibilidad de navegar a través de grandes cúmulos de información escrita, gráfica, animada y auditiva, proporcionando, de esta forma, oportunidades de aplicación nunca antes contempladas. La interactividad es la clave de la utilidad de la nueva tecnología de multimedia.

La multimedia, al actuar en su carácter sistémico, aprovecha al máximo las posibilidades de los canales sensoriales a través de los cuales se manifiestan los distintos medios que lo forman. De esta manera explota con gran fuerza la memoria visual y auditiva, logrando una mayor apropiación de los conocimientos.

La Multimedia estimula los ojos, oídos, yemas de los dedos y, lo más importante, la mente. Constituye un medio indudablemente atractivo para la transmisión de la información del Burnout a médicos familiares.

Para que la Multimedia pueda cumplir sus objetivos debe cumplirse una serie de requisitos como la pertinencia, motivación, adecuación, atención a la diversidad, interacción, facilidad, calidad técnica, fomentar capacidades y habilidades (creatividad, originalidad, entre otras), enseñanza individualizada, claridad, rentabilidad y eficacia.

El uso de la tecnología sólo tiene éxito cuando responde a necesidades o propósitos claramente articulados, consistentes con la misión y posicionamiento de la institución (UNESCO, 1998).

En este orden de ideas la multimedia elaborada para la transmisión de información del Síndrome de Burnout a médicos familiares del municipio de Caibarién responde a una necesidad general de prevención y diagnóstico precoz por constituir un fenómeno extendido que ha generado un inmenso interés por las graves consecuencias que tiene

sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo, así como en las organizaciones donde labora el mismo.

Caracterización de la propuesta de Multimedia Educativa.

La Multimedia Educativa es un sistema informático interactivo, que puede ser controlado por el usuario e integra diferentes medios como el texto, el video, la imagen, el sonido y las animaciones.

Objetivo general de la Multimedia Educativa propuesta: Servir de soporte al proceso de necesidades de información acerca del Síndrome de Burnout a médicos familiares del municipio de Caibarién

El diseño se realiza sobre la plataforma Multimedia de autor Mediator 9.0 y otras aplicaciones auxiliares que fueron necesarias para la creación de los diferentes elementos multimedia que se le incorporaron al software. Es de fácil manejo, por lo que puede ser utilizado por cualquier usuario con un mínimo de adiestramiento y da la posibilidad de continuar actualizando los contenidos incluidos en la misma.

La propuesta parte de una página principal en la que están representados los íconos de acceso a las distintas secciones del contenido y en la que se utilizan colores sobrios y un diseño sencillo que facilita el dominio visual de las opciones.

En el diseño de la Multimedia Educativa en general se tomaron en cuenta los siguientes elementos:

- Se utilizó el idioma español en todo el sistema.
- Predominan los colores azul, verde y blanco en diferentes tonalidades, sobre todo suaves.
- Los textos son de color negro o azul predominantemente y con un tamaño variable en dependencia del lugar donde se use y del propósito que se persiga.
- Todos los botones que indican acciones posibles a realizar cuentan con un texto que así lo explica, para guiar al usuario en su navegación por la aplicación.
- La aplicación corre a pantalla completa para que se puedan representar correctamente imágenes que, de mostrarse en un tamaño menor, serían de difícil comprensión.
- Para que pueda captar la atención del usuario la interfaz en su totalidad es amigable, intuitiva, brinda variadas opciones y propicia la navegación por todos sus caminos.

La página principal o portada permite el acceso a todas las demás páginas principales de la Multimedia.





Figura 1. Portada Burnout.

Figura 2. Página Síndrome de



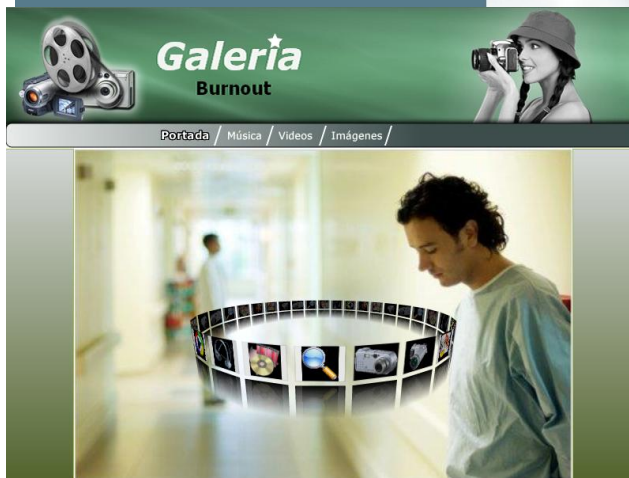
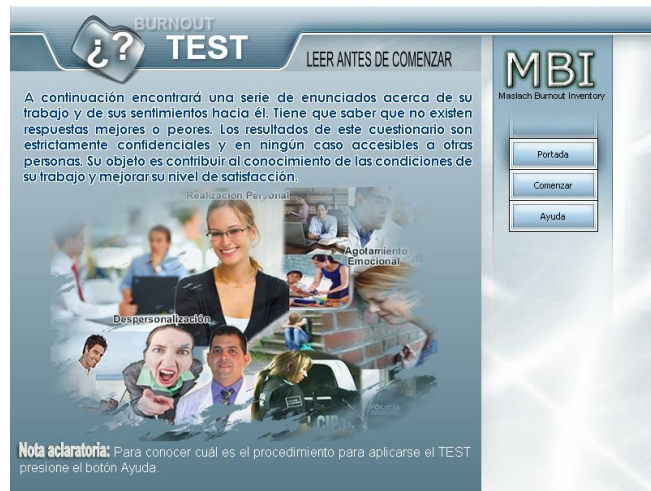


Figura 3. Página Test.

Figura 4. Página Galería

## CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de necesidades de información acerca del síndrome de Burnout aplicado pone de manifiesto las insuficiencias de información y la carencia un medio para la transmisión de las mismas.
2. La Multimedia Educativa propuesta satisface las necesidades informativas acerca del síndrome para su promoción, prevención y diagnóstico precoz, en un solo recurso, ameno y de fácil manejo, valiéndose de diversos recursos multimediales.
3. Los criterios de especialistas corroboran la pertinencia, factibilidad y posibilidades de aplicación de la propuesta de Multimedia Educativa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Lazarus, R. y Folkman, S. *“Estrés y Procesos Cognitivos”*. España, Editorial Martínez-Roca, 1986.  
Maslach, C. y Jackson, S.E. *“Maslach Burnout Inventory”*. Palo Alto: University of California, 2ª ed. Consulting Psychologists, 1986.
2. Peiró, J.M. y Salvador, A. *“Control del estrés laboral”*. Madrid Eudema, 1993.

3. Bravo, C." *Un sistema multimedia para la preparación docente en medios de enseñanza, a través de un curso a distancia*". Tesis Doctoral en Ciencias Pedagógicas. Cuba, 1999.
4. Luna Morales, E.C, Sierra Pérez, D." *La Transformación del policlínico en Cuba de cara al siglo XXI*". Cuba, 2007.
5. Knapp Rodríguez, Elisa. "*Psicología de la Salud*". Editorial Felix Varela, Cuba, 2005.
6. Freudenberger, Herbert; Richelson, Geraldine "*Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*". Norvell, MA: Anchor Press, 1980. ISBN 9780385156646.
7. Senior, Jennifer (26 de noviembre de 2006). New York Magazine (ed.): «Can't Get No Satisfaction: In a culture where work can be a religion, burnout is its crisis of faith» (en ingles) (HTML). Consultado el 24 de agosto de 2011.
8. Montero-Marín, Jesús; García-Campayo, Javier. "A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36) ". BMC Public Health (10): pp. 302. doi:10.1186/1471-2458-10-302. ISSN 1471-2458. PMID 20525178, 2010.
9. Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A.y Miralles, T. "*La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso*". Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid (UAM), 1997.

**SOCIEDAD DE LA INFORMACION**

[www.sociedadelainformacion.com](http://www.sociedadelainformacion.com)

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe

Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján

D.L.: AB 293-2001

ISSN: 1578-326x