

## Burnout en relación con el equipo de celadores del Hospital Virgen de las Nieves

Clara del Río Díaz, Marta Rivera Zurita, Carmen Rueda Serrano, M<sup>a</sup> Dolores Serrano Ruiz e Isabel Villalta Bellón. Universidad de Granada

Recepción: 12 de mayo de 2015 | Revisión: 17 de junio de 2015 | Aceptación/Publicación: 17 de julio de 2015  
 Tutora: Mónica Romero Sánchez, profesora del departamento de Psicología Social de la Universidad de Granada  
 Citar: Río, C., Rivera, M., Rueda, C., Serrano, M.D. y Villalta, I. (2015). Burnout en relación con el equipo de celadores del Hospital Virgen de las Nieves. *ReiDoCrea*, 4, 144-150.

**Resumen:** En este estudio se mide la relación entre el Burnout y diferentes variables, como la edad de los trabajadores, los años trabajados y los hábitos de vida saludables. Entendiéndose el burnout como una respuesta psicológica prolongada debida a estresores crónicos del lugar de trabajo. Es un estudio correlacional que ha contado con la colaboración de 36 trabajadores, todos ellos del equipo de celadores del Hospital Virgen de las Nieves de Granada, que han completado una serie de cuestionarios. Los resultados muestran que únicamente hay una relación significativa entre la edad y el Burnout.

**Palabras clave:** Burnout, edad, hospital y salud.

### BURNOUT IN CONNECTION WITH THE TEAM OF PORTERS IN THE “VIRGEN DE LAS NIEVES” HOSPITAL

**Abstract:** This study measures the relation between the Burnout and different variables, like the age of the workers, the years worked and the healthy habits of life. Being understood burnout as a prolonged psychological response due to chronic stressors in the workplace. It is a correlational study which has counted with the participation of 36 workers, all of them from the porter's team of the Virgen de las Nieves, Hospital of Granada, they all have completed some questionnaires. The results show that it only has a significant relation between age and Burnout.

**Key words:** Burnout, age, hospital and health.

## Introducción

Dentro del ámbito sanitario los empleados adoptan un papel de implicación y responsabilidad necesario y muy importante, no sólo en su vida sino también en la de las personas a las que atienden; esto les reporta en muchas ocasiones un estado de ansiedad que supera sus propias capacidades, traduciéndose en una mala consecución de sus labores, entre otras cosas. A esto es a lo que llamamos síndrome de estar quemado, o como se le conoce mundialmente, Burnout.

El Burnout es una respuesta psicológica prolongada, debido a estresores crónicos del lugar de trabajo e incluye tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización o cinismo y disminuida realización profesional, (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Otros trabajos entienden el Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo (Gil-Monte, 1991).

El Burnout se suele desarrollar en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son, en su mayoría, personas y se compone de tres dimensiones: (1) agotamiento o cansancio emocional entendido como el cansancio y la fatiga que se puede manifestar física y/o psíquicamente, es lo que los empleados describen como la sensación de no poder dar más de sí mismos; (2) despersonalización definida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, apartadas e insensibles hacia los pacientes con los que se trabaja; (3) por último, el cinismo (baja realización personal)

que se caracteriza por una dolorosa falta de ilusión para dar sentido a la propia vida y a los logros personales y laborales, sintiéndose fracasados y con baja autoestima (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991; Apples, 1998; Atance, 1997; Chacón, Vecina, Barón y De Paúl, 1999; García, 1995; Gil-Monte, 1991, 2001; Guerrero y Vicente, 2001; Moreno, Oliver y Aragoneses, 1991; Olmedo, Santed, Jiménez y Gómez, 2001; Tortella-Feliu, 2001; Wright y Bonett, 1997; Yela, 1996)

Una de las variables individuales que se asocia al desarrollo del síndrome de Burnout son las sociodemográficas, (Maslach, 2001), las variables que más pueden influir son la edad, el sexo o el nivel educacional, aunque la magnitud de la relación entre estas variables y el Burnout no es tan fuerte como la relación que hay entre los factores situacionales y el Burnout, pudiendo esto sugerir que el Burnout es un factor más de tipo social que de tipo individual.

Actualmente hay múltiples estudios sobre este ámbito, observando conclusiones opuestas. El presente estudio hemos decidido basarnos en los que muestran y defienden que cuanto mayor sea la edad del trabajador, mayores serán sus posibilidades de sufrir Burnout y cuantos más años lleve trabajando la persona, también aumentarán sus posibilidades de sufrir o padecer este síndrome.

Algunos autores (Hansung, Juye y Dennis, 2011) defienden que cuanto más jóvenes sean los trabajadores mayor será su probabilidad de sufrir Burnout, dado que tienen mayor ilusión por su trabajo y son más emprendedores, intentando acaparar todas sus posibilidades en el empleo, de forma que cuando no cuentan con los medios o el apoyo necesario para lograrlo, se quemarán rápidamente por la impotencia que pueden llegar a sentir.

Mientras que otros autores (Cabana, García, García, Melis, y Dávila, 2009), en los que nos vamos a basar para nuestra investigación, defienden que cuantos más sean los años que la persona tiene, y como consecuencia, más años lleve trabajados, más insatisfactorias serán sus experiencias con su trabajo por las malas condiciones, falta de recursos o mala coordinación por parte de la empresa, o de su equipo concreto de trabajo, de forma que mayor será su probabilidad de sufrir Burnout.

El aumento de las demandas del entorno es considerado un estímulo estresante, cuya intensidad es mayor a medida que el sujeto percibe que las demandas rebasan sus recursos para afrontarlas. En este contexto, determinadas profesiones son consideradas como altamente estresantes y cuentan por ello con numerosas bajas profesionales (Martin et al, 2007).

Otro aspecto a tener en cuenta son los hábitos de vida saludables, que se refieren a aquella forma de vida en la cual la persona mantiene una dieta alimenticia equilibrada, practica alguna actividad física, intelectual; lleva a cabo algún tipo de recreación, se toma un tiempo para el descanso, cuida su higiene y su paz espiritual.

Algunos estudios sugieren que el estrés laboral puede estar relacionado negativamente con los hábitos de vida saludable, como por ejemplo fumar, beber mucho alcohol, abusar de algunas sustancias o hacer poco ejercicio, en general todos los hábitos que afectan a la salud de una persona (Johansson, Johnson, y Hall, 1991).

Tras la exposición de estas perspectivas teóricas, nos disponemos a investigar cómo se desarrolla el Burnout en el personal de celadores del Hospital Virgen de las Nieves de Granada. Nuestra intención es analizar que cuantos más sean los años que la persona lleva trabajados, mayor será su Burnout, cuantos más años tengan los

trabajadores mayor será también la presencia de este síndrome y cuanto más pobres sean sus hábitos de vida saludables, también aumentará la presencia de Burnout.

## **Método**

### ***Participantes***

Para la realización de este estudio se ha contado con la colaboración de 37 participantes, aunque se ha tenido que descartar a uno de ellos por la excesiva falta de datos e ítems sin contesta. De ellos 24 han completado sus datos personales, haciéndonos saber que contamos con 13 mujeres y 11 hombres, todos de nacionalidad española.

La edad media de los participantes, teniendo en cuenta los que han completado sus datos personales, es de 53,33 años y la desviación típica de 6,72. La edad mínima es de 31 y la máxima de 60. La media de los años trabajados es de 27,66 y la desviación típica de 11,20 siendo el mínimo de 3 y el máximo de 47.

Es necesario resaltar que todos ellos son actualmente trabajadores del equipo de celadores del Hospital Virgen de las Nieves de Granada, repartidos en los turnos de mañana y tarde.

### ***Materiales***

Se ha usado el Maslach Burnout Inventory (1981) en su adaptación española para la evaluación del Burnout y el Cuestionario de Perfil de Estilo de Vida de Nola Pender (1996) para la evaluación de los hábitos de vida. Los cuestionarios se presentaron en un cuadernillo de evaluación.

El Maslach Burnout Inventory (1981) se compone de tres subescalas: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional.

Los datos psicométricos del Maslach Burnout Inventory (1981) en lo que refiere a la consistencia interna y la fiabilidad el coeficiente de alpha de Cronbach alcanzaron valores superiores a 0.70 para todas las subescalas del cuestionario.

El Cuestionario de Perfil de Estilo de Vida de Nola Pender (1996) se compone de seis subescalas: Nutrición, Ejercicio, Responsabilidad en salud, Manejo del estrés, Soporte interpersonal y autoactualización.

Los datos psicométricos del Cuestionario de Perfil de Estilo de Vida de Nola Pender (1996), en lo que refiere a la fiabilidad según Gamarra, Rivera, Alcalde y Cabellos (2010), se ha obtenido una alta puntuación (0.73 a 0.87) mediante la prueba de alpha de Cronbach y el método de división en mitades.

El cuadernillo necesitó de unos 15-20 minutos para su cumplimentación, y dar un previo consentimiento firmado que han completado 8 de los participantes.

Los datos demográficos que se les solicitaba en el cuestionario eran sexo, edad, nacionalidad, nivel de estudios, profesión y número de años trabajados.

## Procedimiento

Con una primera supervisión y aprobación de la jefa del equipo de celadores del Hospital Virgen de las Nieves de Granada, una segunda aprobación del supervisor de los jefes de equipo y, por último, la aprobación del jefe de los supervisores, se les ha administrado a los celadores el cuadernillo de evaluación previamente explicado en su turno correspondiente de trabajo, explicando que era algo totalmente voluntario. Lo completaron durante 3 días, posteriormente se nos entregó por parte de la jefa del equipo de celadores.

## Análisis

Hemos realizado una investigación correlacional que hemos analizado mediante la correlación de Pearson.

## Resultados

Respecto a la edad de los participantes, encontramos una relación significativa con dos de los componentes del Burnout, el agotamiento ( $r=.04$ ,  $p<0,05$ ) y cinismo ( $r=.04$ ,  $p<0,05$ ), mientras que no encontramos relación significativa con la ineficacia, tercer componente del Burnout. (Tabla 1)

Tabla 1 Correlación edad - componentes del Burnout				
		Burnout Agotamiento	Burnout Cinismo	Burnout Ineficacia
Edad	Correlación	0.41*	0.42*	-0.06
	Significación Bilateral	0.04	0.04	0.78
* $p<0,05$				

Respecto a los años trabajados no se encuentra relación significativa con ninguno de los componentes del Burnout. (Tabla 2)

Tabla 2 Correlación años trabajados - componentes del Burnout				
		BURNOUT AGOTAMIENTO	BURNOUT CINISMO	BURNOUT INEFICACIA
AÑOS TRABAJADOS	CORRELACIÓN	0.18	0.29	0.34
	SIG. BILATERAL	0.41	0.18	0.88
* $p<0,05$ . ** $p<0,01$ . *** $p<0,001$				

Respecto a los hábitos de vida saludable, se ha encontrado una relación significativa con el agotamiento ( $r=.01$ ,  $p<0,05$ ), siendo esta relación negativa, lo que indica que a mejores hábitos de vida saludable menor será el agotamiento, y con la ineficacia ( $r=.02$ ,  $p<0,05$ ), aunque esta relación ha sido positiva, indicando que a mejores hábitos de vida saludable mayor será la ineficacia. Por otra parte, no se encuentra relación significativa con el cinismo. (Tabla 3)

Tabla 3: Correlación hábitos de vida saludable - componentes del Burnout				
		BURNOUT AGOTAMIENTO	BURNOUT CINISMO	BURNOUT INEFICACIA
HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE	CORRELACIÓN	-0.41*	-0.28	0.38*
	SIG. BILATERAL	0.01	0.09	0.02
* $p<0,05$				

La puntuación total de Burnout presenta una relación significativa y positiva con la edad ( $r=.03$ ,  $p<0,05$ ) demostrando así que cuantos más años tenga el trabajador mayor será su síndrome de Burnout. Por otra parte, no se ha encontrado relación significativa de la puntuación total del Burnout ni con los años trabajados ni con los hábitos de vida saludable. (Tabla 4)

		Tabla 4 Correlaciones totales		
		EDAD	AÑOS TRABAJADOS	HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE
BURNOUT TOTAL	CORRELACIÓN	0.43*	0.27	-0.20
	SIG. BILATERAL	0.03	0.21	0.23
* $p<0,05$				

## Discusión

Respecto a nuestras hipótesis, de forma global, sólo se ha cumplido la hipótesis de que cuanto mayor sea la edad de los trabajadores, mayor será su Burnout. Respecto a las otras hipótesis, que envuelven a los años trabajados y los hábitos de vida saludables, no se han cumplido las hipótesis fijándonos en el Burnout total, pero sí respecto a determinados componentes de éste, como hemos expuesto en el apartado anterior.

Centrándonos en la edad, como bien afirmaban Cabana, García, García, Melis y Dávila en 2009, cuantos más sean los años que la persona tiene más insatisfactorias habrán sido las experiencias con su trabajo por las malas condiciones, falta de recursos o mala coordinación por parte de la empresa, o de su equipo concreto de trabajo, de forma que mayor será su probabilidad de sufrir Burnout. Respecto a los resultados, se ha encontrado una relación significativa positiva de la edad con el agotamiento y el cinismo, ambos componentes del burnout.

Centrándonos en los años trabajados, como hemos encontrado en nuestros resultados al no cumplir la hipótesis (más años trabajados, mayor Burnout), debemos tener en cuenta las aportaciones que hicieron Hansung, Juye y Dennis (2011) diciendo que al llevar menos años trabajando los empleados muestran mayor ilusión por su trabajo y son más emprendedores, intentando acaparar todas sus posibilidades en el empleo.

En contraposición a lo que planteamos en la introducción, cabe la posibilidad de que simplemente no haya una clara relación entre los años trabajados y el síndrome de Burnout.

Centrándonos en los hábitos de vida saludable, donde tampoco se ha cumplido nuestra hipótesis (a peores hábitos de vida saludable mayor burnout), podemos decir que en contraposición a lo que sugerían Johansson, Johnson & Hall en 1991, parece que los hábitos pobres de vida saludable, como fumar, no hacer deporte, beber alcohol, etc., no afectan al síndrome de Burnout. Respecto a los resultados, se ha encontrado una relación significativa positiva con la ineficacia y una relación significación negativa con el agotamiento, ambos componentes del burnout.

Dado que algunas de nuestras hipótesis no se han cumplido, consideramos que se puede deber a factores como el reducido número de sujetos, o que no se ha tenido en cuenta la variable del turno de trabajo, dado que puede variar el Burnout entre trabajadores de mañana, tarde o noche.

Un aspecto al que queríamos hacer referencia es al motivo por el que muchos de los participantes no han completado los datos demográficos que se les pedía, ni el

nombre del consentimiento informado, ya que ellos mismos nos expresaron su miedo a las represalias. En los tiempos de crisis en los que nos encontramos hay un miedo generalizado a la pérdida del empleo, lo que les lleva a vivir con la angustia de poder perder su puesto de trabajo. Nos ha resultado muy llamativo su miedo a dar sus datos, diciendo que daban por hecho, en su mayoría, que iban a presentar índices altos en Burnout, y que si esto fuese analizado y conocido por sus superiores, podrían tal vez tener consecuencias en su trabajo.

Este también debe ser tenido en cuenta como uno de los principales problemas del estudio, ya que debido a la falta de algunos datos que les pedíamos, como los años trabajados, nos hemos visto obligados a descartar a algunos de los participantes del análisis de datos por la excesiva falta de datos.

Por último, queremos aclarar que vemos gran importancia en este tipo de estudios y queremos dejar la puerta abierta a futuros estudios que sigan analizando el Burnout en diferentes sectores laborales, pero especialmente en los sanitarios o los que tienen contacto directo con el público, debido su importante y repercusiva labor.

También queremos destacar la importancia, no sólo de seguir analizando el síndrome de Burnout, sino que se investiguen formas de vencerlo o, aún mejor, de prevenirlo. Ya que hace años que se ha logrado demostrar que es un síndrome muy presente en todos los sectores laborales, tanto para las personas como para la productividad y calidad laboral, sería muy bueno reducir este síndrome en los trabajadores.

## Referencias

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, 11, 257-265.
- Amutio, A., Ayestaran, S., y C. Smith, J. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 24, 235-252.
- Apples, A. (1998). Estrés laboral, agotamiento y enfermedad. En J. Buendía (ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 119-128). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.
- Blanch, A., Aluja, A., y Biscarri, J. (2002) Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 18, 57-74.
- Cabana Salazar J.A., García Ceballos, E., García García, G., Melis Suárez, A. y Dávila Ramírez, R. (2009) El síndrome de Burnout en el personal de una unidad quirúrgica. *Revista médica electrónica*, 31. Recuperado el 15 de diciembre de 2014 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242009000300004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242009000300004&script=sci_arttext)
- Chacón, F., Vecina, M. L., Barón A. y De Paúl, M. P. (1999). Burnout en voluntarios que trabajan con pacientes de sida o cáncer. *Clinica y Salud*, 2, 137-150.
- Deschamp, A., Olivares, S. B., De La Rosa, K.L., Asunsolo, A. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 224-241.
- Gamarra M., Rivera H., Alcalde M., Cabellos D. (2010). Estilo de vida, autoestima y apoyo social en estudiantes de enfermería. *Scintia*, 2, 73-81.
- Gamboa, A., González, S., González, G. (2008). El síndrome de cansancio emocional, (Burnout síndrome). *Acta pediátrica costarricense*, 20, 8-11.

- García, M. (1995). Evaluación del burnout: estudio de la fiabilidad, estructura empírica y validez de la escala EPB. *Ansiedad y Estrés*, 2-3, 219-229.
- Gil-Monte, P.R. (1991). Burnout en enfermería: Un estudio comparativo España-Holanda. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 7, 121-130.
- Greig, D. y Fuentes Martínez, X. (2009). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Revista Chilena de Cardiología*, 28, 403-407.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de "burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Extremadura: Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Hansung, K., Juye, J., y Dennis, K. (2011). Burnout and physical health among Social workers: a three-year longitudinal study. *Social Work*, 3, 258-267.
- Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores*.
- Johansson, G., Johnson, J.V. y Hall, E.M. (1991). Smoking and sedentary behaviour as related to work organization. *Social Science & Medicine*, 32, 837-846.
- Martin, M., Campos, A., Jiménez, J.E. y Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: La incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*. En <http://www.Cafyd.com/REVISTA/art5n607.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matamoros, M. (1997). El Síndrome de Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina legal de Costa Rica*, 13-14, 1-2.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El "burnout", una forma específica de estrés laboral. En G. Buela Casal y V.E. Caballo (eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-284). Madrid: Siglo XXI.
- Olmedo, M., Santed, M. A., Jiménez, R. y Gómez, M. D. (2001). El síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicopatologías asociadas. *Psiquis*, 3, 117-129.
- Ortega Ruiz, C., y López Ríos, F. (2004) El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Ramírez Pérez, M., y Zurita Zurita, R. (2010) Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis*. [En línea], 25 | 2010, Publicado el 25 abril 2010]. URL : <http://polis.revues.org/677>
- Tortella-Feliu, M. (2001). *L'estrés ocupacional en els mestres d'escola*. Palma de Mallorca: Servicio de publicaciones de la Universidad de Islas Baleares.
- Wright, T.A. y Bonett, D. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Yela, J.R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.