

# MEDICINA y SEGURIDAD *del trabajo*

Original

## Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados

Diagnostic of burnout Syndrome in Workers at immunology and blood by products center

Yury Rosales Ricardo<sup>1</sup>, Dailín Cobos Valdes<sup>2</sup>

1. Departamento de Cultura Física. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. Cuba.

2. Centro de Inmunología y Biopreparados (CIBHO).

Recibido: 14-09-11

Aceptado: 25-09-11

### Correspondencia

Yury Rosales Ricardo

Independencia, 91 entre Prado y Cuba

Rpto. Vista Alegre Holguín

80100 Holguín (Cuba)

E-mail: yuryrr@ucm.hlg.sld.cu

## Resumen

Se realizó un estudio transversal entre marzo y abril de 2011 con 40 trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados de Holguín a los cuales se les aplicó la encuesta de Maslach Burnout Inventory con el objetivo de diagnosticar el Síndrome de Burnout en esta población. De la muestra analizada, ocho trabajadores fueron diagnosticados con Síndrome de Burnout, de estos, cuatro con una evaluación de medio y cuatro con alto, representando el 20% del total. El Síndrome de Burnout fue más frecuente en mujeres, trabajadoras de oficina de nivel superior y medio superior entre los 26 y los 52 años de edad. La aplicación de la herramienta de Maslach permitió diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de esta entidad entre trabajador de oficina y de producción y servirá como base para la toma de decisiones administrativas en aras de mejorar la calidad del principal recurso de una empresa: el hombre.

*Med Segur Trab (Internet) 2011; 57 (225) 313-318*

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, trabajadores de la salud

## Abstract

A transversal study was carried out between March and April 2011, with 40 workers of the Immunology and Blood Products Center in Holguín, to whom we applied the Maslach Burnout Inventory Test to determinate Burnout Syndrome. Eight of these workers were diagnosed with Burnout Syndrome, 4 of which had a medium evaluation and 4 which had a high evaluation, representing 20% of the total. Women had more Burnout Syndrome than men and were office workers with medium-high school, between 26 and 52 years old. The application of this test allowed us to diagnose the Burnout Syndrome in office and production workers of the Immunology and Blood Products Center in Holguín. This tool will be useful in management decisions to improve the quality of life the company's main resource: the human being.

*Med Segur Trab (Internet) 2011; 57 (225) 313-318*

**Key words:** Burnout Syndrome, health workers

## INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el Síndrome de *Burnout* (SB)<sup>1</sup>.

El SB, también conocido como síndrome del desgaste o agotamiento físico y mental, constituye un problema de gran repercusión social en nuestros días. Numerosos autores han reflexionado sobre este tema y todos llegan a una única conclusión: este síndrome impacta en el estado emocional, despersonalización, agotamiento y reducción de la percepción personal.

Freudenberger en 1974, fue el primero en utilizar el término *burnout*, para referirse a aquellos que presentaban una serie de manifestaciones de estrés en profesionales que representaban organizaciones y tenían un contacto intenso con sus clientes.

En el XXI Congreso de la Asociación Psiquiátrica de América Latina, celebrado en el 2000 en Cuba, el tema de *Burnout* fue el más seleccionado y allí se le denominó: "La epidemia emergente de los profesionales de la salud". Estudios recientes realizados por Bertot<sup>2</sup> han reportado despersonalización, otros llevados a cabo por González<sup>3</sup>, encontraron este síndrome en fase aguda. Esta epidemia es común en profesionales, siendo más vulnerables los maestros, policías, trabajadores sociales, médicos y enfermeros y se evidencia por la pérdida de ilusión y desmotivación por el trabajo<sup>4</sup>. A pesar que la profesión que los estudios señalan como la más afectada por este síndrome es la de Enfermería<sup>3</sup>, se ha querido determinar el *Burnout*, como parte de las acciones preventivas de la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados (CIBHO), entidad de salud pública que se dedica a la producción de biopreparados y donde el personal que labora en este centro además de encontrarse en continuo movimiento debido al flujo productivo existente, las áreas no cumplen con todos los requisitos de seguridad establecidos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Determinación del SB:

Para determinar la presencia del SB en el CIBHO, se aplicó la encuesta de Maslach *Burnout Inventory* (MBI)<sup>5</sup> que se muestra en el [anexo 1](#). Esta herramienta está conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, tiene como función medir el desgaste profesional. Este cuestionario analiza las tres dimensiones del síndrome: Cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

### Selección de la Muestra:

La encuesta, se aplicó al azar entre los meses de marzo y abril del 2011 a 40 trabajadores del CIBHO entre trabajador de oficina (TO) y de producción (TP).

### Procesamiento de los datos:

El análisis de los datos, se realizó según metodología propuesta por Maslach, 1986, la cual definió que puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones (CE y DP) y bajas en la tercera (RP) diagnosticaban a la persona con el síndrome.

Los valores propuestos por la autora en su metodología se muestran en la [tabla 1](#).

## RESULTADOS

El estudio de este síndrome se ha realizado en Cuba en diferentes poblaciones, desde médicos y enfermeras hasta maestros y entrenadores<sup>6-10</sup>, pero no se ha encontrado evidencia documental de estas investigaciones en centros de producción de biopreparados.

La muestra estudiada estuvo representada por 16 mujeres y 24 hombres, de ellos 28 trabajadores directo a la producción y 12 trabajadores de oficina. Según nivel de escolaridad 11 son universitarios, 6 preuniversitario, 21 técnicos medios y 2 secundaria. La edad máxima fue de 67 años y la mínima 22.

De los 40 trabajadores, fueron procesadas las 40 encuestas y los resultados se muestran en la [tabla 2](#).

Según los resultados que se muestran en la [tabla 2](#), los porcentos bajos en las dimensiones de CE y DP representan los de mayor puntuación, al contrario de lo que ocurre en la RP, donde los más altos valores se encuentra en la categoría de alto. Estos resultados difieren de los encontrados por Véliz<sup>11</sup>, y la explicación para ello pudiera estar centrada en que en la muestra de nuestro estudio hay una representación de todos los niveles de escolaridad y los universitarios no constituyen el mayor porcentaje.

De la muestra analizada, ocho fueron diagnosticados con SB, de estos, cuatro con medio y cuatro con alto, representando el 20% del total. El SB fue más frecuente en mujeres, trabajadoras de oficina de nivel superior y medio superior entre los 26 y los 52 años. La [tabla 3](#) presenta una breve caracterización de cada uno de estos trabajadores que fueron diagnosticados con el síndrome.

Como se mencionó anteriormente el SB fue más frecuente en las mujeres, resultado que coincide con los publicados por Véliz<sup>11</sup>, al igual que el rango de edad estudiado y de este último se podría inferir un estudio sobre el SB para determinar cual es el rango de edad más representativo en esta epidemia.

En todos los artículos que se han revisado sobre el tema, se enfatiza que el SB es común en profesionales, sin embargo resultados de nuestro estudio resaltan que de los 8 trabajadores con SB, 6 no son universitarios, por lo que se debería ir pensando en que esta epidemia no es solo común en los profesionales, sino que abarca otros niveles de escolaridad.

Los resultados de las dimensiones de los trabajadores con SB coinciden con los resultados generales explicados anteriormente y reafirma los valores que definiera Maslach<sup>5</sup>. La dimensión de CE se encuentra distribuida según nivel de escolaridad, siendo mayor en el nivel de técnico medio por lo que el CE está directamente relacionado con la actividad laboral que desempeñan. En relación con la RP, se obtuvieron valores por encima de los 20 puntos en todos los trabajadores con SB sin distinción de nivel de escolaridad, por lo que se propone suministrar estos datos obtenidos a la administración de la entidad para que tome medidas que contribuyan a mejorar la RP. No se obtuvieron diferencias significativas entre los TO y TP diagnosticados con el SB en grado alto, lo que nos demuestra que un factor determinante no es solo la actividad laboral que desempeñan, sino el ambiente laboral donde ocurre.

Este estudio no abarca como se propone tratar el SB en estos trabajadores, pero como parte del trabajo de la persona que rectorea la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo en esta entidad y teniendo como base los resultados obtenido en esta investigación se diseñará todo un protocolo de tratamiento basado en la medicina natural y tradicional dirigido a cambiar los valores obtenidos en la RP.

## CONCLUSIONES

- La aplicación de la herramienta de Maslach permitió diagnosticar el SB en los trabajadores de CIBHO como parte de las acciones preventivas que rectorea la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo en la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil-Monte, P. R. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide; 2005.
2. Bertot, M. Estrés asistencial en médicos de segundo nivel de atención: un estudio institucional [tesis de maestría]. Ciudad de La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad Calixto García; 2000. 90 p.
3. González, A. El Síndrome del Burnout en la enfermera comunitaria de Arroyo Naranjo [tesis de maestría]. Ciudad de La Habana: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores; 2003. 87 p.
4. Cano, A. La naturaleza del estrés. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Disponible en: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/) (acceso: Diciembre, 16, 2008).
5. Maslach, C. Understanding burnout: Definitional in analyzing a complex phenomenon. Beberly Hills CA: Sage In WS Paine (Ed): Job stress and bumout; 1982.
6. Oramas, A. **El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del mbi-gs**
7. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2007; 8(1).
8. Román, J. Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Rev Cubana Salud Pública 2003; 29(2):103-10.
9. Garcés, Enrique. **Burnout en el contexto del deportista. Disponible en:** <http://psicodeporte.nu/biblioteca/articulos/start.asp?articuloid=49> (acceso: Marzo, 16, 2009).
10. Roca, M.A. Un estudio del síndrome de burnout y su relación con el sentido de coherencia. Revista Cubana de psicología 2001; 18(2).
11. Cabana, J.A El síndrome de Burnout en el personal de una unidad quirúrgica. Revista Médica Electrónica 2009; 31(3).
12. Véliz, M. Estrés laboral en médicos de servicios de urgencia del policlínico “Mario A. Pérez” de Sagua la Grande. Rev Cub Med Int Emerg 2009; 8(2)1518-1525.

## ANEXO 1. ENCUESTA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Nivel Profesional \_\_\_\_\_ Trabajador de oficina Sí \_\_\_ No \_\_\_

Marque con una X según corresponda:

Determinación del Síndrome de Burnout	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo							
5. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que tratar todo el día con personas me cansa							
7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que mi trato con la gente es más duro							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas							
16. Siento que trabajar con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							

**Tabla 1. Valores propuestos por Maslach**

BURNOUT	CE	DP	RP
Bajo	18 ó menos	5 ó menos	33 ó menos
Medio	19 a 26	6 a 9	34 a 39
Alto	27 ó más	10 ó más	40 ó más

**Tabla 2. Valores de la aplicación del MBI**

CE= 40	Por ciento	DP= 40	Por ciento	RP= 40	Por ciento
Bajo= 32	80,00%	Bajo= 34	85,00%	Bajo= 9	22,50%
Medio= 4	10,00%	Medio= 2	5,00%	Medio= 12	30,00%
Alto= 4	10,00%	Alto= 4	10,00%	Alto= 19	47,50%

**Tabla 3. Caracterización de los trabajadores diagnosticados con SB**

Trabajador N.º	CE	DP	RP	Edad	Sexo	Trabajo	Escolaridad	Grado SB
1	35	8	37	52	F	TP	Secundaria	Alto
10	24	0	42	47	M	TP	TM	Medio
20	31	12	45	26	F	TO	TM	Alto
21	25	18	42	49	F	TO	TM	Medio
24	23	18	28	48	F	TP	TM	Alto
25	6	12	46	30	M	TP	Preuniversitario	Medio
27	26	3	23	29	F	TO	Universitario	Medio
28	36	14	41	31	F	TO	Universitario	Alto