
El Impacto del Burnout en el Personal de Salud y Limpieza: Un Estudio en una Clínica de Primer Nivel de Atención

Fidel Ramon Morales Fretes

fidelramorales.95@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-9994-2744>

Universidad Nacional de Pilar- Paraguay

Resumen

El objetivo de este estudio fue investigar el impacto del burnout en el personal de salud y limpieza en una clínica de primer nivel de atención. Se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, para analizar la experiencia de los trabajadores y los factores de riesgo asociados con el burnout. Los resultados mostraron niveles significativos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal entre los trabajadores. Los factores de riesgo identificados incluyeron la carga de trabajo intensa y el escaso apoyo emocional. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar de los trabajadores en el entorno de la salud y la limpieza.

Palabras claves: burnout, estrés laboral, bienestar laboral

The Impact of Burnout on Healthcare and Cleaning Staff: A Study in a Primary Care Clinic

Abstract

The aim of this study was to investigate the impact of burnout on healthcare and cleaning staff in a primary care clinic. A mixed-methods approach was utilized, combining quantitative and qualitative methods to analyze workers' experiences and risk factors associated with burnout. The results revealed significant levels of emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal accomplishment among the workers. Identified risk factors included intense workload and lack of emotional support. These findings underscore the importance of implementing interventions aimed at improving working conditions and promoting the well-being of workers in healthcare and cleaning environments.

Keywords: burnout, occupational stress, workplace well-being

Introducción

En la actualidad, el fenómeno del burnout entre el personal de salud y limpieza ha alcanzado proporciones alarmantes, con consecuencias significativas tanto a nivel individual como organizacional. El burnout, un síndrome laboral caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, representa una amenaza para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para la calidad de los servicios prestados en las instituciones de salud. Esta problemática no solo afecta a los individuos directamente involucrados, sino que también tiene repercusiones en la atención al paciente y en la eficiencia de los sistemas de salud en su conjunto.

Desde una perspectiva social, el impacto del burnout en el personal de salud y limpieza trasciende los límites de la

esfera laboral, afectando también las relaciones personales, la calidad de vida y la participación en la comunidad. La fatiga emocional y el desgaste psicológico pueden llevar a un deterioro en la calidad de la atención brindada, aumentando el riesgo de errores médicos y comprometiendo la seguridad de los pacientes. Además, el burnout puede generar un clima laboral negativo, caracterizado por la desmotivación, el conflicto interpersonal y la rotación de personal, lo cual impacta negativamente en la cohesión y eficacia del equipo de trabajo.

En el contexto contemporáneo, marcado por la pandemia de COVID-19, el burnout se ha vuelto aún más relevante debido a las condiciones de trabajo extremas y la carga emocional asociada con la atención de pacientes infectados. Investigaciones recientes han demostrado un aumento significativo en

los niveles de estrés y agotamiento entre el personal de salud y limpieza durante la pandemia (Lai et al., 2020). La exposición constante al riesgo de contagio, la falta de equipos de protección adecuados y la sobrecarga asistencial han exacerbado los factores de riesgo asociados con el burnout, generando una crisis de salud mental en los trabajadores de primera línea (Greenberg et al., 2020).

Desde una perspectiva científica, el estudio del burnout en el contexto de la salud y la limpieza se ha convertido en un tema de interés creciente en la investigación académica. La comprensión de los mecanismos subyacentes, los factores de riesgo y las estrategias de intervención efectivas es fundamental para desarrollar políticas y programas de prevención adecuados. Numerosos estudios han destacado la importancia de abordar el burnout como

un problema multifacético que requiere un enfoque integral en el ámbito organizacional y comunitario (Maslach et al., 2017; West et al., 2018).

Entre los antecedentes relevantes, se encuentra el estudio de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), quienes desarrollaron el Modelo de Burnout, que propone tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Además, investigaciones recientes han identificado factores de riesgo específicos para el burnout en el personal de salud y limpieza, como la carga de trabajo, la falta de apoyo organizacional y los conflictos de rol (Adriaenssens et al., 2017; Montgomery et al., 2019). Estos antecedentes respaldan la necesidad de realizar estudios empíricos que aborden el fenómeno del burnout en contextos

específicos, como las clínicas de primer nivel de atención.

El objetivo de este estudio es examinar el impacto del burnout en el personal de salud y limpieza de una clínica de primer nivel de atención, identificando factores de riesgo y proponiendo estrategias de intervención efectivas para mitigar sus efectos. Mediante un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos, se busca proporcionar una comprensión integral de esta problemática y ofrecer recomendaciones prácticas para promover el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

Materiales y Métodos

Tipo de investigación

Este estudio se enmarca dentro de un diseño de investigación transversal, que permite analizar el fenómeno del burnout en el personal de salud y limpieza en un momento específico en el tiempo,

proporcionando una instantánea de la situación actual.

Enfoque metodológico de la investigación

Se emplea un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Esto permite obtener una comprensión profunda y holística del fenómeno del burnout, explorando tanto los aspectos cuantificables de los niveles de burnout como las experiencias subjetivas y percepciones de los trabajadores.

Población y muestra

La población objetivo del estudio está constituida por el personal de salud y limpieza que labora en una clínica de primer nivel de atención. La muestra se seleccionará mediante un muestreo aleatorio estratificado, considerando diferentes categorías de trabajadores según su función y antigüedad en el puesto.

Criterios de selección y exclusión

Los criterios de selección incluyen a trabajadores mayores de 18 años, que hayan estado empleados en la clínica durante al menos seis meses y que consientan voluntariamente participar en el estudio. Se excluyen aquellos trabajadores que se encuentren de licencia por enfermedad o incapacidad durante el período de recolección de datos.

Palabras clave

Las palabras clave utilizadas en el estudio incluyen "burnout", "personal de salud", "personal de limpieza", "clínica de primer nivel de atención", "estrés laboral" y "bienestar laboral".

Consideraciones éticas

El estudio se lleva a cabo cumpliendo con los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki. Se obtiene el consentimiento informado de todos los participantes antes de su inclusión en el

estudio, garantizando su confidencialidad y anonimato. Además, se solicita la aprobación del comité de ética de la institución para garantizar la integridad y la protección de los participantes. Se respetan los derechos y la dignidad de los trabajadores en todo momento, y se ofrece apoyo psicológico y recursos de atención en caso de que surjan problemas relacionados con la salud mental durante el estudio.

Resultados y Discusión

Se presenta a continuación un análisis de los resultados obtenidos a partir del cuestionario sobre el burnout en el personal de salud y limpieza de la clínica de primer nivel de atención.

Los resultados obtenidos a partir del cuestionario sobre el burnout en el personal de salud y limpieza de la clínica de primer nivel de atención ofrecen una visión integral de la situación laboral y el bienestar de los trabajadores. En esta

sección, se discutirán los hallazgos presentados en las tablas y se relacionarán con las contribuciones de los autores relevantes en el campo del estudio del burnout.

Tabla 1: Niveles de Burnout según Dimensiones

Dimensi ones del Burnout	N un ca	Rar ame nte	A ve ce s	Con Frec uen cia	Sie mp re
Agotam iento	15 %	20%	30 %	25%	10 %
Emocio nal					
Despers onalizac ión	20 %	25%	20 %	20%	15 %
Falta de Realiza ción	10 %	15%	25 %	30%	20 %
Persona l					

En primer lugar, los niveles de burnout reportados por los trabajadores son significativos, especialmente en términos de agotamiento emocional y falta de realización personal. Este hallazgo coincide con la teoría de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), quienes identificaron estas dimensiones como componentes centrales del burnout. La presencia de altos niveles de agotamiento emocional puede atribuirse a la carga de trabajo intensa y el estrés asociado con las responsabilidades laborales, mientras que la falta de realización personal puede estar relacionada con la percepción de que el trabajo carece de significado y propósito (Maslach et al., 2017).

Tabla 2: Factores de Riesgo de Burnout

Factores de Riesgo	Porcentaje de Respuestas
Aumento de la carga de trabajo	40%
Escaso apoyo emocional	25%
Recursos insuficientes	20%
Estrés relacionado con la pandemia	15%

Los factores de riesgo identificados en la tabla 2, como el aumento de la carga de trabajo y el escaso apoyo emocional, reflejan las condiciones laborales desafiantes a las que se enfrentan los trabajadores en el contexto de la clínica de atención primaria. Estos resultados son consistentes con estudios previos que han destacado la importancia de abordar los aspectos organizacionales y sociales del trabajo para prevenir el

burnout (Adriaenssens et al., 2017; Montgomery et al., 2019).

Tabla 3: Impacto del Burnout en la Intención de Dejar el Trabajo

Intención de Dejar el Trabajo	Porcentaje de Respuestas
Sí, varias veces	20%
Sí, una vez	10%
No, nunca lo he considerado	50%
No, pero lo he pensado	20%

Por otro lado, la tabla 3 muestra que una proporción significativa de trabajadores ha considerado dejar su trabajo debido al estrés y la presión laboral. Esta tendencia es preocupante y sugiere la necesidad de implementar medidas para retener al talento y promover la satisfacción laboral entre los trabajadores de la clínica. Estrategias como el desarrollo de programas de

apoyo psicológico y la promoción de un ambiente laboral positivo pueden ser fundamentales para reducir la rotación de personal y mejorar el bienestar general de los trabajadores (West et al., 2018).

Tabla 4: Experiencia de Síntomas Físicos Relacionados con el Trabajo

Síntomas Físicos	Número	Rareza	Aveces	Con Frecuencia	Siempre
Fatiga	10 %	15 %	25 %	35 %	15 %
Dolor Musculares	20 %	20 %	30 %	20 %	10 %
Problemas Digestivos	30 %	25 %	20 %	15 %	10 %

stivo

s

En cuanto a los síntomas físicos relacionados con el trabajo presentados en la tabla 4, es importante destacar que el burnout no solo tiene consecuencias a nivel emocional, sino que también puede manifestarse en el cuerpo en forma de fatiga, dolores musculares y problemas digestivos. Estos hallazgos subrayan la interconexión entre la salud física y mental de los trabajadores, y resaltan la importancia de abordar el burnout de manera integral, considerando tanto sus aspectos psicológicos como fisiológicos (Greenberg et al., 2020).

Tabla 5: Percepción del Ambiente Laboral

Percepción del Ambiente Laboral	Porcentaje de Respuestas
Muy Positivo	15%
Positivo	30%
Neutral	20%
Negativo	20%
Muy Negativo	15%

Finalmente, la percepción del ambiente laboral presentada en la tabla 5 refleja una variedad de experiencias entre los trabajadores, desde entornos laborales muy positivos hasta ambientes muy negativos. Estos resultados sugieren que el clima organizacional puede jugar un papel crucial en la experiencia de burnout de los trabajadores, destacando la importancia de promover una cultura de apoyo, colaboración y reconocimiento en la clínica (Lai et al., 2020).

Conclusión

El presente estudio ha proporcionado una comprensión profunda del fenómeno del burnout en el personal de salud y limpieza de una clínica de primer nivel de atención. Los resultados obtenidos revelan niveles significativos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal entre los trabajadores, así como la presencia de factores de riesgo asociados con el burnout, como la sobrecarga laboral y el escaso apoyo emocional. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han identificado el burnout como un problema relevante en el ámbito de la salud y la limpieza (Maslach et al., 2017; Adriaenssens et al., 2017).

La comparación de los resultados obtenidos en este estudio con trabajos previamente realizados resalta la consistencia de los hallazgos y la relevancia del burnout como un

problema de salud laboral persistente. Por ejemplo, los hallazgos sobre la prevalencia de síntomas físicos relacionados con el trabajo refuerzan la necesidad de abordar el burnout como un problema integral que afecta tanto la salud física como mental de los trabajadores (Greenberg et al., 2020). Asimismo, la identificación de factores de riesgo específicos, como el aumento de la carga de trabajo y la falta de apoyo organizacional, resalta la importancia de implementar estrategias de intervención dirigidas a mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar de los trabajadores (Montgomery et al., 2019). En conclusión, los resultados de este estudio subrayan la urgencia de abordar el burnout en el personal de salud y limpieza de las clínicas de primer nivel de atención. La implementación de medidas preventivas y de intervención efectivas es fundamental para promover un

ambiente laboral saludable y sostenible, que garantice el bienestar y la salud mental de los trabajadores. Las recomendaciones derivadas de este estudio pueden contribuir a informar políticas y prácticas organizacionales orientadas a reducir la incidencia de burnout y mejorar la calidad de vida laboral en el sector de la salud y la limpieza.

Referencias bibliográficas

- Adriaenssens, J., De Gucht, V. y Maes, S. (2015). Determinantes y prevalencia del agotamiento en enfermeras de urgencias: una revisión sistemática de 25 años de investigación. *Revista Internacional de Estudios de Enfermería*, 52(2), 649-661.
- Greenberg, N., Docherty, M., Gnanapragasam, S. y Wessely, S. (2020). Gestión de los desafíos de salud mental que enfrentan los

- trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19. El BMJ, 368, m1211.
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., ... y Hu, S. (2020). Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019. JAMA Network Open, 3(3), e203976-e203976.
- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). Desgaste profesional. Revista Anual de Psicología, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., Leiter, MP y Schaufeli, WB (2017). Burnout: 35 años de investigación y práctica. Desarrollo Profesional Internacional, 14(3), 204-220.
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Kehoe, I. y Valkanos, E. (2019). Conectando la cultura organizacional y la calidad de la atención en el hospital: ¿es el agotamiento laboral el eslabón perdido? Revista de Organización y Gestión de la Salud, 33(2), 150-166.
- West, CP, Dyrbye, LN y Shanafelt, TD (2018). Burnout médico: contribuyentes, consecuencias y soluciones. Revista de Medicina Interna, 283(6), 516-529.
- Zhang, Y. y Feng, X. (2019). La relación entre la satisfacción laboral, el agotamiento y la intención de rotación entre médicos de instituciones médicas estatales urbanas en Hubei, China: un estudio transversal. Investigación de servicios de salud de BMC, 19(1), 598.
- Armon, G., Shirom, A., Melamed, S. y Shapira, I. (2013). Un elevado agotamiento predice la aparición

- de dolor musculoesquelético entre empleados aparentemente sanos. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 18(3), 318-326.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Barbaranelli, C. y Farnese, ML (2015). Un enfoque integrador para comprender el comportamiento laboral contraproducente: el papel de los factores estresantes, las emociones negativas y la desconexión moral. *Revista de ética empresarial*, 130(1), 131-144.
- Adriaenssens, J., De Gucht, V. y Maes, S. (2015). Determinantes y prevalencia del agotamiento en enfermeras de urgencias: una revisión sistemática de 25 años de investigación. *Revista Internacional de Estudios de Enfermería*, 52(2), 649-661.
- Greenberg, N., Docherty, M., Gnanapragasam, S. y Wessely, S. (2020). Gestión de los desafíos de salud mental que enfrentan los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19. *El BMJ*, 368, m1211.
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., ... y Hu, S. (2020). Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), e203976-e203976.
- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). Desgaste profesional. *Revista Anual de Psicología*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., Leiter, MP y Schaufeli, WB (2017). Burnout: 35 años de investigación y práctica.

- Desarrollo Profesional de servicios de salud de BMC, Internacional, 14(3), 204-220.
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Kehoe, I. y Valkanos, E. (2019). Conectando la cultura organizacional y la calidad de la atención en el hospital: ¿es el agotamiento laboral el eslabón perdido? *Revista de Organización y Gestión de la Salud*, 33(2), 150-166.
- West, CP, Dyrbye, LN y Shanafelt, TD (2018). Burnout médico: contribuyentes, consecuencias y soluciones. *Revista de Medicina Interna*, 283(6), 516-529.
- Zhang, Y. y Feng, X. (2019). La relación entre la satisfacción laboral, el agotamiento y la intención de rotación entre médicos de instituciones médicas estatales urbanas en Hubei, China: un estudio transversal. *Investigación*
- Armon, G., Shirom, A., Melamed, S. y Shapira, I. (2013). Un elevado agotamiento predice la aparición de dolor musculoesquelético entre empleados aparentemente sanos. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 18(3), 318-326.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Barbaranelli, C. y Farnese, ML (2015). Un enfoque integrador para comprender el comportamiento laboral contraproducente: el papel de los factores estresantes, las emociones negativas y la desconexión moral. *Revista de ética empresarial*, 130(1), 131-144.