

## VIOLENCIA DE USUARIOS EN ATENCIÓN PRIMARIA Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT

**Bartolomé Llor-Esteban<sup>1\*</sup>, Cecilia López-García\*\*, José Antonio Ruiz-  
Hernández\*\*\* y Raquel Sánchez-García\*\*\*\***

*\*Departamento de Enfermería, Campus Universitario de Espinardo; \*\*Doctorando  
Universidad de Murcia; \*\*\*Departamento de Psiquiatría y Psicología Social, Campus  
Universitario de Espinardo; \*\*\*\*Unidad de Psicología y Psiquiatría Forense, Campus  
Universitario de Espinardo*

**RESUMEN.** *Antecedentes:* La violencia de usuarios hacia profesionales sanitarios es considerada un agente predisponente del desarrollo de ciertas patologías psicolaborales como el síndrome de *burnout*, el cual se presenta como una respuesta al estrés laboral crónico. Los objetivos del presente estudio son: a) conocer la prevalencia anual de los diferentes tipos de violencia de usuarios; y b) comprobar la posible relación entre la exposición a violencia de usuarios y el *burnout* en profesionales de Atención Primaria de Salud. *Método:* se realizó un estudio no experimental de tipo descriptivo y comparativo mediante la aplicación de dos instrumentos de salud laboral. La muestra estuvo compuesta por 574 profesionales (personal médico, personal de enfermería y personal no sanitario) de Atención Primaria. Como instrumentos de evaluación se utilizaron la escala *HABS-U-PHC* y el *Maslach Burnout Inventory-GS (MSI-GS)* junto con un cuestionario de variables sociodemográficas y laborales diseñado *ad hoc*. *Resultados:* El 90,1% de los profesionales ha experimentado violencia no física en el último año y el 17,3% violencia física. Ambos tipos de violencia de usuarios (violencia no física y violencia física) se correlacionan de manera significativa con las dimensiones de *agotamiento emocional* y *cinismo*. No se han obtenido relaciones significativas con la dimensión *eficacia profesional*. *Conclusiones:* Los profesionales de Atención Primaria se encuentran expuestos a violencia de usuarios, siendo la de tipo no físico la que se presenta con mayor frecuencia. Los resultados muestran que los diferentes tipos de violencia de usuarios se relacionan de manera significativa con algunos aspectos de la salud psicológica de los profesionales afectados.

*Palabras clave:* Agresión, Atención Primaria de Salud, Burnout, Violencia laboral, Violencia de usuarios.

**ABSTRACT.** Background: Users violence by health professionals is considered a predisposing agent to the development of certain laboral diseases such as burnout syndrome, which appears as a response to chronic job stress. The objectives of this study are: a) to know the annual prevalence of different types of violence of users; b) check the possible relationship between exposure to users violence and professional burnout in Primary

<sup>1</sup>Correspondencia: Bartolomé Llor-Esteban. Departamento de Enfermería, Campus Universitario de Espinardo, 30100 Murcia. E-mail: bllor@um.es

health care. Method: A non-experimental study of descriptive and comparative type was performed by applying two instruments occupational health. The sample was composed of 574 professionals (medical staff, nurses and non-medical personnel) of Primary health care. As the assessment instruments *HABS-U-PHC* and the *Maslach Burnout Inventory-GS (MSI-GS)* along with a questionnaire designed sociodemographic and labor variables were used ad hoc scale. Results: 90,1% of professionals has experienced not physical violence in the last year and 17,3% physical violence. Both types of violence of users (not physical violence and physical violence) correlated significantly with the dimensions of Burnout emotional exhaustion and cynicism. No significant relationships were obtained with professional effectiveness dimension. Conclusions: Primary health care professionals are exposed to violence of users, being not physical type, which occurs most frequently. The results show that different types of violence of users significantly associated with some aspects of psychological health professionals concerned.

*Keywords:* Workplace Violence, Users violence, Aggression, Primary Health care, Burnout.

### Introducción

La violencia laboral es definida como “*cualquier incidente en los que el trabajador sufre malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo y ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud*” (Organización Internacional del Trabajo [OIT], Consejo Internacional de Enfermeras [CIE], Organización Mundial de la Salud [OMS] e Internacional de Servicios Públicos [ISP], 2002, p.3). En los últimos años se ha convertido en un problema mundial que, aunque afecta a todos los sectores y categorías profesionales, ha adquirido una enorme importancia en el sector sanitario debido a las características propias de este ámbito. Es en este sector donde se produce casi el 25% de todos los incidentes de violencia (OIT et al., 2002).

Según el tipo de agresión podemos distinguir entre violencia física (empleo de la fuerza física contra una persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluyendo empujones, mordiscos, pellizcos, bofetadas, patadas, palizas, puñaladas y tiros), y violencia psicológica o verbal (el uso deliberado del poder o amenazas de uso de la fuerza física contra una persona o grupo, que pueden dañar su desarrollo físico, mental, moral o social) que comprende el abuso verbal, la intimidación, el acoso y las amenazas (OIT et al., 2002).

Numerosos estudios sostienen que, en el ámbito sanitario, es mayor la prevalencia de violencia verbal (rango entre 43,5% y 92,1%) que la de violencia física (rango entre 7,9% y 19,9%) (El-Gilany, El-Wehady y Amr, 2010; Fisekovic, Trajkovic, Bjegovic-Mikanovic y Terzic-Supic, 2015; Galián-Muñoz, Llor-Esteban y Ruiz-Hernández, 2012; Skibeli-Joa y Morken, 2012); y es más frecuente la violencia procedente de usuarios o pacientes (Oztunc, 2006; Zampieron, Galeazzo, Turra y Buja, 2010).

La importancia del estudio de la violencia de los usuarios hacia los profesionales sanitarios no sólo radica en la frecuencia con la que ésta se presenta, sino también en la gravedad de las consecuencias que pueden derivarse de ella tanto en el ámbito personal como en el organizacional. Además de las lesiones físicas, pueden aparecer ciertas

patologías psicolaborales como el síndrome de *burnout* o síndrome del quemado, el cual hace referencia a un tipo de estrés laboral crónico y es definido como “*un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas*” (Maslach y Jackson, 1986).

Los objetivos de este estudio son: a) conocer la prevalencia anual de los diferentes tipos de violencia de usuarios; y b) comprobar la posible relación entre la exposición a violencia de usuarios y el *burnout* en profesionales de Atención Primaria (AP).

## Método

### Participantes

La población de estudio estuvo compuesta por profesionales de AP de las distintas áreas de salud dependientes del Servicio Murciano de Salud (SMS). Siguiendo la organización interna de los Centros de AP, los profesionales se agruparon en tres colectivos: personal médico (general, de familia, pediatras y odontólogos), personal de enfermería (enfermeros, matronas y fisioterapeutas) y personal no sanitario (administrativos, auxiliar de enfermería y celadores).

La muestra estuvo compuesta por 574 profesionales de 39 Centros de AP seleccionados aleatoriamente del total de centros del SMS.

### Instrumentos

Se administraron dos escalas de salud laboral validadas y un cuestionario de variables sociodemográficas y laborales diseñado *ad hoc*. A continuación se describen brevemente:

*Healthcare-workers' Aggressive Behaviour Scale -Users- Version Primary Healthcare (HABS-U-PHC)* de Ruiz-Hernández, López-García, Llor-Esteban, Galián-Muñoz y Benavente-Reche (2016). Evalúa la violencia de usuarios de baja y media intensidad hacia los profesionales del ámbito de atención primaria. Consta de 14 ítems ( $\alpha=.91$ ) distribuidos en dos factores: violencia no física (11 ítems con valor de  $\alpha=.92$ ) referida a los comportamientos violentos verbales y no verbales de los usuarios; y violencia física (3 ítems con  $\alpha=.68$ ). Todos los ítems se valoran con una escala tipo Likert de 6 niveles (desde “nunca” (1) a “diariamente” (6) en el último año) (Ruiz-Hernández et al., 2016).

*Maslach Burnout Inventory-GS (MSI-GS)* de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), en la versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000). Evalúa los niveles de *Burnout* mediante 16 ítems distribuidos en tres dimensiones: eficacia profesional (6 ítems) referida a la eficacia percibida en el desarrollo del trabajo; agotamiento emocional (5 ítems) que se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido al trabajo; y cinismo (5 ítems) que refleja la indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo. Los sujetos valoran cada ítem con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado el ítem (desde 0=“nunca” hasta 6=“todos los días”). Los valores de alfa de Cronbach obtenidos según las diferentes dimensiones son de .73 para eficacia profesional, .90 para agotamiento emocional y .77 para cinismo (Ruiz-Hernández et al., 2016).

### Procedimiento

Para obtener la muestra se diseñó un muestreo aleatorio por conglomerados bietápico. Considerando el total de los trabajadores, un nivel de confianza del 95% y un error asumido de  $\pm 3\%$ , se estimó un tamaño muestral de 510 profesionales de 39 centros. Se repartieron 670 protocolos al estimar una tasa de respuesta del 70%. Se

llevaron a cabo reuniones con los coordinadores de los centros seleccionados donde se informó del estudio y se distribuyó aleatoriamente el protocolo de investigación a un tercio de cada grupo profesional. Se programaron visitas al centro para aclarar posibles dudas y para la recogida de los protocolos cumplimentados.

Cada participante recibía un cuestionario en un sobre. Una vez cumplimentado, se devolvería el sobre cerrado al personal del equipo de trabajo responsable de la recogida de los mismos. Los sobres únicamente eran abiertos por los miembros del equipo de investigación encargados de la elaboración de la base de datos. La participación fue voluntaria, asegurando la más estricta confidencialidad y anonimato de los datos recogidos.

Una vez recogida toda la muestra, se procedió al volcado de datos en hojas de lectura óptica para su posterior vaciado en una base de datos diseñada al efecto.

### *Diseño*

Se realizó una investigación con un enfoque no experimental de tipo descriptivo y comparativo (Ato, López y Benavente, 2013) mediante la aplicación de varios instrumentos de salud laboral.

### **Resultados**

Se entregaron un total de 670 cuestionarios y se recogieron 574 correctamente cumplimentados lo que supone una tasa de respuesta del 85,7%.

La edad de los participantes osciló entre 22 y 65 años siendo la edad media de 49,6 años ( $D.T=8,4$ ). La mayoría eran mujeres (68,1%), casadas o con pareja de hecho (72,6%), con contrato fijo (82,6%) y una antigüedad media en la profesión de 23,6 años ( $D.T=9,1$ ). El 38,9% de la muestra era personal médico, el 34% personal de enfermería y el 25,8% personal no sanitario.

En cuanto a la prevalencia de violencia por parte de los usuarios, se ha obtenido que el 90,2% de los profesionales de AP perciben conductas hostiles de los usuarios. El 90,1% de los trabajadores refirió haber estado expuesto a violencia no física con una frecuencia mínima anual. Respecto a la violencia física, el 17,3% de los profesionales sufrieron, en el último año, alguna de las manifestaciones de la escala.

Al analizar la posible relación entre las variables de estudio (Tabla 1), se ha obtenido que la violencia total se correlaciona directamente con las dimensiones del *burnout* agotamiento emocional ( $r= ,341$ ;  $p<,001$ ), cinismo ( $r=,223$ ;  $p<,001$ ) y, de forma inversa, con eficacia profesional ( $r= -,087$ ;  $p<,05$ ). En cuanto al factor violencia no física, se ha obtenido que se relaciona de manera significativa con agotamiento emocional ( $r= ,328$ ;  $p<,001$ ) y con cinismo ( $r= ,224$ ;  $p<,001$ ). El factor violencia física se asocia significativamente con agotamiento emocional ( $r= ,135$ ;  $p<,01$ ) y cinismo ( $r= ,144$ ;  $p<,001$ ).

Tabla 1

*Correlación entre violencia de usuarios y dimensiones del Burnout*

	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
Violencia total	,341***	,223***	-,087*
Violencia no física	,328***	,224***	-,080
Violencia física	,135**	,144***	-,082

\* $p<,05$ ; \*\* $p<,01$ ; \*\*\* $p<,001$

### Discusión/Conclusiones

La prevalencia anual de violencia laboral en el ámbito sanitario varía considerablemente debido a la multitud de indicadores de violencia física y no física y de escalas utilizadas para estudiar este fenómeno. Aun así, coincidimos con otros estudios en afirmar que, en AP, son más frecuentes las manifestaciones de tipo no físico (El-Gilany et al., 2010; Fisekovic et al., 2015; Koritsas, Coles, Boyle y Stanley, 2007). Las cifras de prevalencia anual tanto de violencia no física como de violencia física obtenidas en nuestro estudio concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones (Alameddine, Mourad y Dimassi, 2015; El-Gilany et al., 2010; Zafar, Khan, Siddiqui, Jamali y Razzak, 2015) donde el rango de violencia no física oscila entre el 43,5% y 92,1% y el de violencia física entre 7,9% y 19,9%.

Al igual que en otros estudios (Hanson, Perrin, Moss, Laharnar y Glass, 2015; Roldán, Salazar, Garrido y Ramos, 2013), hemos obtenido que existe una interrelación entre el fenómeno de la violencia de usuarios y el síndrome de *burnout*. Encontramos que tanto la violencia no física como la violencia física se asocian de manera significativa con el agotamiento emocional y con el cinismo, por lo que, los profesionales expuestos a cualquier tipo de violencia por parte de los usuarios son más propensos a obtener puntuaciones mayores en dichas dimensiones del *burnout* (Erdur et al., 2015; Galián-Muñoz, Ruiz-Hernández, Llor-Esteban y López-García, 2014). En este sentido, se puede concretar que la violencia hacia los profesionales de AP actúa como un factor de riesgo para el desarrollo de *burnout*.

Consideramos necesario el abordaje del fenómeno de la violencia laboral entre los profesionales sanitarios con la finalidad de reducir su frecuencia y contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

### Referencias

- Alameddine, M., Mourad, Y. y Dimassi, H. (2015). A National Study on Nurses' Exposure to Occupational Violence in Lebanon: Prevalence, Consequences and Associated Factors. *Plosone*, 10(9). doi:10.1371/journal.pone.0137105
- Ato, M., López, J.J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- El-Gilany, A.H., El-Wehady, A. y Amr, M. (2010). Violence against primary health care workers in Al-Hassa, Saudi Arabia. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(4), 716-734.
- Erdur, B., Ergin, A., Yüksel, A., Türkçüer, I., Ayrik, C. y Boz, B. (2015). Assessment of the relation of violence and burnout among physicians working in the emergency departments in Turkey. *Ulus Travma Acil Cerrahi Derg*, 2(3), 175-181. doi: 10.5505/tjtes.2015.91298
- Fisekovic, M.B., Trajkovic, G.Z., Bjegovic-Mikanovic, V.M. y Terzic-Supic, Z.J. (2015). Does work place violence exist in primary health care? Evidence from Serbia. *European Journal of Public Health*, 1-6. doi: 10.1093/eurpub/cku247
- Galián-Muñoz, I., Llor-Esteban, B. y Ruiz-Hernández, J.A. (2012). Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Revista Española de Salud Pública*, 86, 279-291.
- Galián-Muñoz, I., Ruiz-Hernández, J.A., Llor-Esteban, B. y López-García, C. (2014). User Violence and Nursing Staff Burnout The Modulating Role of Job Satisfaction. *Journal of Interpersonal Violence*, 31(2), 302-15. doi: 10.1177/0886260514555367

- Hanson, G.C., Perrin, N.A., Moss, H., Laharnar, N. y Glass, N. (2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study. *BMC Public Health*. doi:10.1186/s12889-014-1340-7
- Koritsas, S., Coles, J., Boyle, M. y Stanley, J. (2007). Prevalence and predictors of occupational violence and aggression to wards GPs: a cross-sectional study. *British Journal of General Practice*, 57, 967–970.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Bournout Inventory Manual* (2<sup>nd</sup>. Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), Organización Mundial de la Salud (OMS) e Internacional de Servicios Públicos (ISP). (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra.
- Oztunc, G. (2006). Examination of incidents of workplace verbal abuse against nurses. *Journal of Nursing Care Quality*, 21(4), 360–365.
- Roldán, G.M., Salazar, I.C., Garrido, L. y Ramos, J.M. (2013). Violence at work and its relationship with burnout, depression and anxiety in health care professionals of the emergencys ervices. *Health*, 5(2), 193-199.
- Ruiz-Hernández, J. A., López-García, C., Llor-Esteban, B., Galián-Muñoz, I. y Benavente-Reche, A.P. (2016). Evaluation of the users violence in primary health care: Adaptation of an instrument. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16(3), 295-305. doi: 10.1016/j.ijchp.2016.06.001
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory—General Survey. En C. Maslach, S.E. Jackson, M.P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory—Test manual* (3rd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Skibeli-Joa, T. y Morken, T. (2012). Violence to wards personnel in out-of-hours primary care: a cross-sectional study. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 30, 55-60.
- Zafar, W., Khan, U.R., Siddiqui, S.A., Jamali, S. y Razzak, J.A. (2015). Workplace violence and self-reported psychological health: coping with post-traumatic stress, mental distress, and burnout among physicians working in the emergency departments compared to other specialties in Pakistan. *The Journal of Emergency Medicine*, 50(1), 167-77. doi: 10.1016/j.jemermed.2015.02.049
- Zampieron, A., Galeazzo, M., Turra, S. y Buja, A. (2010). Perceived aggression towards nurses: study in two Italian health institutions. *Journal of Clinical Nursing*, 19(15–16), 2329–2341. doi: 10.1111/j.1365-2702.2009.03118.x