

# UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CARRERA DE PSICOLOGÍA SOCIAL

## “SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN CENTROS DE ACOGIDA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”

*Trabajo de titulación previo a  
la obtención del título de  
Psicóloga Social.*

### **AUTORAS:**

Mónica Estefanía Flores Cedillo. C.I. 0105882401

Jessica Vanessa Días Samaniego. C.I. 0106585565

### **DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:**

Lcdo. Washington Germán Luzuriaga Vásconez (MsC.)

C.I. 0102708815

**Cuenca – Ecuador  
2017**



## RESUMEN

Esta investigación se realizó con la participación de profesionales que laboran en centros de acogida y que atienden a personas que han vivido situaciones de violencia. El propósito de la investigación es reconocer la presencia de Burnout en los profesionales que laboran en dichos centros, además identificar de forma reflexiva con los responsables de cada centro los mecanismos de prevención, abordaje y atención de la problemática, los mecanismos de prevención y abordaje que tienen las instituciones hacia ésta problemática, con el fin de identificar los factores personales, los niveles y factores contextuales del personal que labora en cada institución, de tal manera que nos permita realizar un análisis comparativo entre los factores condicionantes de cada centro de acogida.

Metodológicamente el trabajo investigativo se aborda desde un enfoque cualitativo, a través de una entrevista sobre clima laboral y grupos focales, dirigidos a los profesionales que laboran de manera directa con personas víctimas de violencia que fueron transcritos y analizados con ayuda del programa Atlas ti, versión 6.2, facilitándose en este sentido la construcción de categorías, la presentación de sus relaciones en una red estructural y la posterior teorización.

Los resultados muestran que los profesionales que tienden a padecer el síndrome de Burnout son aquellos que poseen relaciones interpersonales deterioradas (conflictivas) o escasas en su lugar de trabajo, así como la sobrecarga laboral y la ausencia de autocuidado psicológico al personal por parte de las instituciones, poniendo en riesgo su salud mental y emocional. Concluyendo que el principal causante del síndrome de Burnout es la falta de conocimiento acerca de ésta problemática y sus factores condicionantes.

**Palabras claves:** *Burnout, relaciones interpersonales, autocuidado, sobrecarga laboral, salud mental y emocional, factores condicionantes.*



## ABSTRACT

This research was carried out with the participation of professionals who work in reception centers and who care for people who have experienced situations of violence. The purpose of the research is to recognize the presence of Burnout in the professionals who work in these centers, in addition to identify in a reflexive way with the responsible of each center the mechanisms of prevention, approach and attention of the problem, the prevention and approach mechanisms that Have the institutions towards this problem, in order to identify the personal factors, the levels and contextual factors of the staff that works in each institution, in such a way that allows us to make a comparative analysis between the conditioning factors of each host center.

Methodologically, the research work is approached from a qualitative approach, through an interview on labor climate and focus groups, directed to professionals who work directly with victims of violence that were transcribed and analyzed with the help of the program Atlas, version 6.2, facilitating in this sense the construction of categories, the presentation of their relations in a structural network and the subsequent theorizing.

The results show that professionals who tend to suffer from Burnout syndrome are those who have impaired (conflictive) or poor interpersonal relationships in their workplace, as well as the work overload and the absence of psychological self-care of the staff by the institutions, putting their mental and emotional health at risk. Concluding that the main cause of Burnout syndrome is the lack of knowledge about this problem and its conditioning factors.

**Key words:** *Burnout, interpersonal relations, self-care, work overload, mental and emotional health, conditioning factors.*



## INDICE

### ASPECTOS FORMALES

|  |        |
|--|--------|
| RESUMEN.....   | - 2 -  |
| ABSTRACT.....  | - 3 -  |
| CLÁUSULAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....  | - 5 -  |
| CLÁUSULAS DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL..... | - 7 -  |
| DEDICATORIA.....   | - 9 -  |
| DEDICATORIA.....   | - 10 - |
| AGRADECIMIENTO.....  | - 11 - |

### INDICE DE CONTENIDOS

|   |        |
|---|--------|
| INTRODUCCIÓN .....  | - 12 - |
| SÍNDROME DE BURNOUT .....                                 | - 12 - |
| DEFINICIONES DE BURNOUT.....                              | - 14 - |
| SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL POR EMPATÍA (SDPE) ..... | - 16 - |
| FACTORES DE RIESGO.....                                   | - 20 - |
| FACTORES PERSONALES .....                                 | - 21 - |
| FACTORES LABORALES .....                                  | - 22 - |
| FACTORES ORGANIZACIONALES .....                           | - 23 - |
| FACTORES SOCIALES .....                                   | - 24 - |
| ESTRÉS LABORAL.....                                       | - 25 - |
| DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT.....                    | - 28 - |
| PROCESO METODOLÓGICO.....                                 | - 30 - |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                             | - 33 - |
| CONCLUSIONES .....  | - 39 - |
| RECOMENDACIONES .....                                     | - 41 - |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | - 43 - |

### ANEXOS

|   |        |
|---|--------|
| ANEXO 1. GUIA DE OBSERVACIÓN .....                    | - 46 - |
| ANEXO 2. ENTREVISTA .....                             | - 48 - |
| ANEXO 3. HISTORIA DE VIDA .....                       | - 53 - |
| ANEXO 4. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) ..... | - 55 - |



**CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL**



**Universidad de Cuenca  
Fundada en 1867**

*Mónica Estefanía Flores Cedillo*, autora del trabajo de titulación “SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN CENTROS DE ACOGIDA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 24 de Julio de 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mónica Flores", written over a horizontal line.

Mónica Estefanía Flores Cedillo

C.I: 0105882401



**Universidad de Cuenca**

## **CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL**



**Universidad de Cuenca**  
**Fundada en 1867**

*Jessica Vanessa Días Samaniego*, autora del trabajo de titulación “SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN CENTROS DE ACOGIDA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 24 de Julio de 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Días Samaniego', written over a horizontal line.

Jessica Vanessa Días Samaniego

CI: 0106585565



**CLAUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**



**Universidad de Cuenca  
Fundada en 1867**

*Mónica Estefanía Flores Cedillo* en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN CENTROS DE ACOGIDA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de Julio de 2017

Mónica Estefanía Flores Cedillo

C.I: 0105882401



## CLAUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL



**Universidad de Cuenca**  
**Fundada en 1867**

Jessica Vanessa Días Samaniego, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN CENTROS DE ACOGIDA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de Julio de 2017

---

Jessica Vanessa Días Samaniego

CI: 0106585565



## DEDICATORIA

Dedico ésta investigación producto de mucho trabajo y esfuerzo de manera especial a mi hija Camila, quien me inspira a seguir superándome cada día, a mi esposo William, quien ha estado a mi lado todo este tiempo brindándome su apoyo en cada paso, y a mis padres Gelma Cedillo y José Flores, quienes han sido el pilar fundamental durante mi formación profesional, motivándome a salir adelante día a día con sus valiosos ejemplos de superación y entrega, pues en gran parte gracias a ellos he podido alcanzar con éxito mi meta profesional en esta etapa de mi vida, gracias por confiar siempre en mí.

*Mónica Estefanía Flores Cedillo*



## DEDICATORIA

Quiero dedicar éste trabajo producto de mucho esfuerzo a mi hija Carolina, por haber sacrificado nuestro tiempo juntas, siendo mi más grande motivación, a mi madre Elvia quien han sido mi inspiración, un ejemplo de lucha y superación durante toda mi formación profesional y personal, a mis hermanos por el apoyo incondicional brindado, y hoy gracias a todos ellos he logrado cumplir una más de mis metas, con los valores con los que me han permitido crecer y ser la persona que ahora soy.

Gracias una vez más a cada uno de ustedes, por estar al pie de la lucha junto a mí día a día.

*Jessica Vanessa Días Samaniego*



## AGRADECIMIENTO

De manera muy encarecida expresamos nuestro agradecimiento principalmente a Dios, por darnos vida, sabiduría y la oportunidad de engrandecer nuestros conocimientos, además de situar en nuestro camino a personas que han sido indispensables en nuestro estudio.

Queremos agradecer también a nuestros padres y familia, por brindarnos sus palabras de aliento, comprensión y apoyo durante la ejecución de nuestro trabajo de investigación.

Un agradecimiento encarecido a Mgtr. Washington Germán Luzuriaga Vásconez, pues nos ha colaborado con sus valiosos conocimientos como tutor, guiándonos de la mejor manera para realizar este trabajo de investigación. Además, un agradecimiento infinito a las instituciones: Casa de Acogida María Amor, Buen Pastor y Aldeas Infantiles SOS pues nos dieron la oportunidad de involucrarnos con el personal profesional que atienden de manera directa a personas que viven situaciones de violencia de género, los mismos que formaron parte de nuestra investigación.

*Mónica y Vanessa*



## INTRODUCCIÓN

La necesidad de investigar a cerca del síndrome de Burnout viene dado desde la práctica pre-profesional en una casa de acogida para víctimas de violencia, en donde a diario se presentan situaciones emergentes y de alto riesgo como: efectos psicósomáticos, intentos de suicidio, confrontaciones entre las personas acogidas y con el personal de apoyo.

Son los empleados, practicantes y voluntarios de la institución quienes absorben de manera directa las situaciones emocionales de cada una de las personas víctimas de violencia, siendo entonces una de las necesidades principales de los centros de acogida la de enfocarse en el cuidado del desgaste emocional del personal de atención, con el fin de mantener una correcta salud mental y equilibrio emocional, ya que si permanece a lo largo del tiempo el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o con alteraciones psicósomáticas.

La presente investigación aporta con conocimientos acerca del síndrome de Burnout y de su reconocimiento en los profesionales que laboran en centros de acogida así como los mecanismos de prevención y abordaje hacia ésta problemática.

### **Síndrome de Burnout**

En base a lo mencionado anteriormente y remontándose a la historia, el “Síndrome de Burnout” también conocido como el “síndrome de quemarse por el trabajo”, fue empleado en la industria aeroespacial en 1969, este síndrome fue descrito por primera vez por el psiquiatra de Fráncfort y el Dr. Herbert Freudenberg (1974), pero fue Maslach (1997), quien lo describió como una situación que se presenta en trabajadores de los servicios humanos que después de



años de dedicación terminan “quemándose” (Álvarez& Fernandez, 1991) (Gil Monte & Moreno, 2007).

Durante las últimas décadas, diferentes investigadores como los que se mencionan a continuación, han desarrollado varios instrumentos de evaluación para el Síndrome de Burnout, desde la perspectiva psicosocial en donde el Burnout no es considerado como un estado, sino como un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo; Cristina Maslach (1997) fue la primera investigadora que presentó un cuestionario para valorar este síndrome (Maslach& Jackson, 1997) (Blancharda, y otros, 2010). A partir de esto surge otro cuestionario que también evalúa el síndrome de Burnout y es el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP), que mide cuatro dimensiones referentes a insatisfacción laboral, tensión psicológica e interpersonal, problemas de salud y deterioro de las relaciones profesionales con los pacientes.

Entre los instrumentos que miden el síndrome de Burnout está el elaborado por Pines Aronson y Kafry (1981-1983) denominado Tedium Measure (TM) que evalúa 3 dimensiones relacionadas al agotamiento emocional, agotamiento físico y agotamiento mental. Así también el reconocido instrumento llamado Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar 3 dimensiones alusivas a baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional, despersonalización entre los profesionales. El mismo que posteriormente fue modificado por Schaufeli, Leiter y Maslach, y como resultado de esta nueva versión, su nombre se vio modificado por "MBI-General Survey (MBI-GS)" el cual es utilizado en todo tipo de profesiones, pudiendo verse algunos de sus términos modificados en función del ámbito de aplicación.



## Definiciones de Burnout

Según Freudenberger (1980) “El Burnout es la sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”; Freudenberger sitúa las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral.

Otros autores como Edelwich y Brodsky (1980) aportan con la definición de Burnout como una “pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”.

Maslach y Jackson (1981) conceptualizan que el Burnout se configura como un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”. Es un proceso continuo, de comienzo insidioso, paulatino que ocurre en el contexto laboral. Las causas son múltiples como múltiples son las fuentes de estrés en el trabajo. Las profesiones asistenciales son las más afectadas, inicialmente en los trabajadores de los servicios socio-sanitarios pero también ocurre en cualquier ocupación que trate con personas. El síndrome tiene manifestaciones conductuales, actitudinales y psicósomáticas.

El síndrome de Burnout se atribuye a la fatiga emocional que agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos y externos, pero en definitiva es el entorno laboral el factor decisivo en la etiología de la sintomatología y su curso.

Pines y Kafry (1981-1983) lo definen como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente”.



## Universidad de Cuenca

Dale (1990) inicia la concepción teórica del Burnout entendiéndolo como “consecuencia del estrés laboral” indicando que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Leiter y Schaufeli (1996) han señalado que “el síndrome de quemarse por el trabajo puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas”, es precisamente por estas características que se acuñó el término quemado desde la descripción realizada por Freudenberger (1974).

El Síndrome de Burnout se presenta como una manifestación del ser humano ante la exposición crónica al estrés laboral, caracterizado por una serie de síntomas y signos negativos que impactan al trabajador, la organización y a todo su entorno.

Los diversos estudios y conceptualizaciones sobre el tema permiten hacer referencia a los enfoques o corrientes del pensamiento en el constructo del “síndrome”, haciendo que esta patología sea reconocida como un problema tanto social como laboral. Con el paso de los años se ha vuelto un tema que amerita detenidos análisis a través de estudios que ayuden a identificar nuevas variables o factores sociodemográficos y otras áreas de impacto tanto en el individuo como en la organización, como por ejemplo Maslach y Jackson (1981) además de crear las tres dimensiones clásicas, ponen especial atención en el contexto y las características de las profesiones de servicio que lo experimentan.

El primer enfoque en el constructo del “síndrome” lo presenta Freudenberger (1974) explicando que “el Burnout es una experiencia de fracaso y agotamiento que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerzas espirituales del trabajador”, mientras que para Maslach & Pines (1977) “el Burnout es un síndrome de



agotamiento emocional y físico, lo cual trae como consecuencias, respuestas negativas tanto para sí mismo como para los clientes de la organización, que aparece en los profesionales”.

En un segundo enfoque Gil-Monte (2010) traduce al conjunto de manifestaciones en cuatro dimensiones: la primera denominada “Ilusión por el trabajo”, en la que el individuo experimenta satisfacción y deseo de lograr metas. La segunda denominada “Desgaste psíquico”, expresado en agotamiento emocional y físico por la relación y contacto diario con personas, pudiendo desarrollarse en algunos casos el llamado síndrome de desgaste profesional por empatía. La tercera denominada “Indolencia”, cuando el individuo adopta actitudes de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio. La cuarta denominada “Culpa”, síntoma característico de quienes desarrollan el Burnout.

### **Síndrome de desgaste profesional por empatía (SDPE)**

Otros nombres que se le han dado al SDPE son: dramatización secundaria de acuerdo a Follette, Polusny y Milbeck (1994), persecución secundaria Figley (1985), traumatización vicaria McCann y Pearlman (1990) y sobrevivencia secundaria Remer y Elliott (1988).

Figley (2002) menciona que el “Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía” (SDPE) es un tipo de Burnout que padecen las personas que trabajan en profesiones de ayuda social o humanitaria”. La única diferencia es que los síntomas no se experimentan como resultado de un trauma directo, sino que se basan en el trauma sufrido por las personas que se atienden.

Los síntomas principales del Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía según Figley (2002), están relacionados a la impotencia, ansiedad, culpa, enojo, miedo, desesperanza, tristeza, depresión, hipersensibilidad, frustración, apatía, disminución de la concentración, alteración de la autoestima, dificultad resolutiva, actitud rígida y negativa, desorientación,



## Universidad de Cuenca

tendencia perfeccionista, preocupación excesiva, pensamientos conflictivos, impaciencia, irritabilidad, alteraciones del sueño, cambios en el apetito, hipervigilancia, disminución del apetito sexual, desconfianza, aislamiento, desapego, sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, dolores, mareos, disminución de la función inmune, infecciones recurrentes, sensación de estar enfermo. Es decir, todos estos síntomas están ocasionados por factores emocionales, cognitivos, conductuales, relaciones personales, desempeño laboral, y somáticos.

Morales, Pérez y Menares (2003) refieren que el desgaste profesional se presenta con una intensidad cualitativamente distinta cuando el campo de trabajo se refiere a la problemática de violencia, ya sea en la atención a víctimas o victimarios y es aún mayor cuando se atiende a personas que viven violencia en situación de pobreza, que en sí misma es una forma de violencia social. Describen que los profesionales que trabajan en esta área están expuestos en mayor grado a desarrollar el “síndrome de desgaste y agotamiento profesional”, llevándolo con frecuencia al abandono de la profesión o del campo de trabajo y a padecer alteraciones psicológicas graves. Por este motivo es de suma importancia que se tomen medidas de precaución y se instrumenten factores protectores.

Estos autores además plantean que los profesionales dedicados a la atención al sufrimiento humano, experimentan diversas emociones como: contaminación emocional, aplazamiento afectivo, frustración, traumatización vicaria y traumatización de los equipos de trabajo lo cual se encuentra manifiesto en forma de desgaste emocional, anestesia ante la cronicidad de emociones displacenteras, culpa, impotencia así como la reproducción de síntomas y sufrimientos que le reportan las víctimas de violencia y reproducción de las dinámicas de poder y violencia dentro del equipo de trabajo.



## Universidad de Cuenca

El abuso está protegido por la “ley del silencio”<sup>1</sup> ; un equipo traumatizado tiene un clima de miedo intenso, persecución, sensación de abuso, expulsión de algún miembro, abuso de poder, conflictos de lealtades. Los equipos más afectados pueden llegar al aislamiento de sus miembros y tienen una alta rotación de personal. Los profesionistas que trabajan con mujeres víctimas de violencia, pueden tener como consecuencia el síndrome de desgaste profesional, y comienzan a sentir desmotivación, irritabilidad, negatividad y culpa, por la falta de logro con las usuarias atendidas o bien de omnipotencia, se va del polo de la autocupabilización a la culpabilización de otros. Cuando se presenta el desgaste profesional en personas que trabajan con mujeres que viven violencia en todas sus manifestaciones, el trabajo con las usuarias comienza a presentar problemas como excesiva distancia con ellas, culparlas por todo lo que les ocurre, se da un incremento en el etiquetamiento de las usuarias, se puede manifestar hostilidad hacia las usuarias, aburrimento, apresuramiento en el diagnóstico y/o medicación.

Benson y Magraith (2005) afirman que “el SDPE, a diferencia del Burnout, puede presentarse de manera súbita y es una consecuencia de trabajar con personas que han experimentado eventos estresantes y se desarrolla como resultado de la exposición del profesional médico, enfermera(o), psicólogo(a), trabajador social, abogado(a), etc. con las experiencias traumáticas de sus usuarias (os) combinado con la empatía que se genera”.

Ojeda (2006), menciona que los profesionales que trabajan con víctimas de violencia tienen la responsabilidad de brindar una atención adecuada y de calidad a cada persona que atienden, lo que ocasiona que se presenten situaciones (factores de riesgo) que no siempre son tomadas en cuenta en el quehacer laboral diario. De acuerdo con este autor, la dinámica en la que se desenvuelven las personas que trabajan con víctimas de violencia les lleva a enfrentar

---

<sup>1</sup> “Ley del silencio”, consisten en prohibir la interacción total entre las personas.



## Universidad de Cuenca

constantes y profundos estados de tensión al reconocerse vulnerables ante la violencia y temer que algo similar a lo escuchado les ocurra a ellos y a sus seres queridos, al ser movilizadas su propia historia de violencia, reconocerse como víctima o sobreviviente, o sentir culpa y/o impotencia por pensar y considerar que no están haciendo lo necesario y suficiente durante la atención que proporciona.

Dichas fuentes de tensión ocurren en ciertas circunstancias siendo así las de origen externo al escuchar historias gráficas pero a la vez crueles de violencia, identificar inevitables situaciones de riesgo para las víctimas, ser testigos de victimización y re-victimización. Así también son atribuidas a observar que los diferentes servicios llegan a entorpecer y/o hasta retroceder el proceso a seguir por las víctimas, constatar que debido a la falta de recursos y/o razones ajenas a su voluntad no se concreta una atención apropiada, enfrentar el riesgo de sufrir alguna agresión de parte del victimario, constatar que las víctimas no logran la ruptura del ciclo de violencia. Y las de origen interno al confrontar sus actitudes, valores, pensamientos y creencias relacionados con la violencia a partir de la escucha de historias de abuso de manera constante, la confidencialidad que cada caso suele llevar al mutismo, evasión de emociones, frustración y al bloqueo de expresión, sentir impotencia por ser testigo de sucesos traumáticos que no se puede detener.

Probablemente el elemento más importante que influye para la aparición del Burnout y del síndrome de desgaste por empatía SDPE, es el estrés.

Para Selye (1950) “el estrés es una reacción general del organismo ante una situación que se percibe como amenazante. El cuerpo se prepara para la acción defensiva o agresiva. Puede ser de utilidad en situaciones amenazadoras como protección y para mantener o recuperar el control”.



De acuerdo con Smith (2008) “el SDPE es la consecuencia natural del estrés resultante de cuidar y ayudar a gente traumatizada o en sufrimiento, por ejemplo, víctimas de violencia de género”. Con frecuencia, los síntomas del SDPE son similares a los del trastorno por estrés postraumático, razón por la cual se le ha denominado también trastorno por estrés postraumático secundario.

Por todo lo anterior resulta relevante hablar acerca de los factores de riesgo y de la importancia del autocuidado de profesionales y servidores públicos que atienden a personas que viven violencia de género.

### **FACTORES DE RIESGO**

El Burnout se produce por la interacción de múltiples factores, por un lado los factores personales, por otro los organizativos y los de tipo sociocultural. Pero no todas estas variables tienen el mismo peso en la génesis del desgaste profesional. Los factores personales son facilitadores del síndrome, mientras que las variables organizativas son desencadenantes, es decir, el Burnout se produce como resultado de que las dos circunstancias se dan a la vez.

Con base al planteamiento anterior, la presencia del síndrome de Burnout merece ser estudiado en los profesionales cuyas labores están al servicio de otras personas y con mayor énfasis en aquellos profesionales que tienen contacto con pacientes o personas que padecen de alguna enfermedad, sea ésta mental o física, ya que se podría considerar una mayor incidencia del síndrome en el personal de asistencia.



Tomando la teoría de Maslach & Jackson (1997) se ha considerado que tiene un mayor aporte para la investigación mejorando la comprensión en el tema de factores personales, manifestaciones y causas por las que se produce el síndrome de Burnout en los profesionales.

Ferris, Von Gunten y Von Roenn (2011) refieren a los factores de riesgo como los siguientes:

### **Factores personales**

La Edad, corresponde a uno de estos factores ya que las personas con menos de 40 años de edad padecen con más frecuencia SDPE (Síndrome de desgaste profesional por empatía) que aquellos mayores de 40 años. Esto se debe posiblemente a la experiencia vital que contribuye a desarrollar habilidades para afrontar el estrés y el desgaste profesional. Un segundo factor personal es la “etapa en la carrera profesional” ya que las personas que están en las primeras etapas de su carrera profesional tienden a padecer SDPE (Síndrome de desgaste profesional por empatía) con mayor frecuencia que los trabajadores más experimentados. Cuando se inicia la carrera profesional se tiende a mayor auto exigencia y estrés debido a la presión por demostrar las propias capacidades. Un tercer factor personal está relacionado con el “estado civil” los solteros tienen mayor riesgo de padecer SDPE (Síndrome de desgaste profesional por empatía), que las personas casadas debido a que al parecer estos últimos cuentan con un mayor apoyo familiar, en gran parte brindado por el cónyuge. Un cuarto factor personal es la “compulsividad” cuando se conjunta con baja o nula actividad de relajación y placer, incrementa la vulnerabilidad a padecer SDPE (Síndrome de desgaste profesional por empatía). Como quinto factor personal está la “salud psicológica” ya que las personas que fueron psicológicamente más sanas durante la adolescencia y el inicio de la edad adulta tienen más probabilidad de manejar adecuadamente las presiones asociadas al trabajo. Debido a que



## Universidad de Cuenca

generalmente cuentan con mayores factores de protección, resiliencia y habilidades de afrontamiento ante situaciones críticas y el estrés. Como sexto factor personal está el relacionado a las “características de la personalidad” en la que los individuos con características de personalidad tipo a (altamente competitivos) y tipo b (demasiado relajados) son los más proclives a desarrollar el SDPE (Síndrome de desgaste profesional por empatía). Debido a que quienes tienen personalidad tipo a, se relajan con dificultad, es perfeccionista, ignora los signos de la fatiga, generalmente tiene expectativas irreales y tiende a sufrir altos niveles de estrés. Y el tipo de personalidad b, tiende a evitar el conflicto, se resiste a nuevos retos, no hace negociación de sus propias necesidades, busca complacer a todos, suele victimizarse, quiere impresionar a otros y suele sentirse sobrepasado por el ritmo rápido y estresante.

### **Factores laborales**

Los trabajadores que tienden a padecer el síndrome de desgaste profesional por empatía, al menos una vez en su carrera son los psicólogos, personal de servicios de emergencias, médicos, personal que trabaja en situaciones de riesgo, enfermeras, trabajadores en servicios de seguridad y aplicación de la ley, trabajadores sociales, personal de apoyo psicológico por teléfono, psiquiatras, personas que trabajan con personas víctimas de violencia y violencia de género, tanatólogos, cuidadores de adultos mayores (Figley, 1994).

Debido a la naturaleza de las problemáticas atendidas y a que los profesionales para realizar adecuadamente su trabajo tienen la necesidad de sintonizar con los sentimientos y vivencias de las víctimas, al trabajar con víctimas del delito y violencia en todos sus tipos, el personal a cargo puede “contagiarse” del estrés, la ansiedad y el sufrimiento de las personas a las que atiende. (Mac Donald, 2004).



## Factores Organizacionales

Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien, juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo. Entre estas variables se pueden distinguir: “la dinámica del trabajo” que es el fruto de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos directivos descendentes poco claros y de un mal establecimiento de los roles a desempeñar. La “inadecuación profesional” referida al perfil profesional y personal no adaptado al perfil del puesto de trabajo que desempeña. La “sobrecarga de trabajo” concerniente a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias, mayor responsabilidad en sus actuaciones habituales y mayor probabilidad de presentación del síndrome. El “ambiente físico de trabajo” relacionado a aquellos estresores como el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo, y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia, suponen una fuente importante de estrés laboral. Los “turnos de trabajo” como variable que incide en el síndrome especialmente cuando a su vez implica una sobrecarga de trabajo, junto con las dificultades propias de la sociabilidad por la falta de descanso. Los “conflictos y ambigüedad de roles” referidas a expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Los “estresores relacionados con las nuevas tecnologías” afectando a los profesionales, facilitando o entorpeciendo el desempeño de las tareas, y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. La “estructura organizacional” concerniente a aquellas instituciones excesivamente centralizadas o rígidas en las que prácticamente todo está previamente definido, y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas. También en estructuras descentralizadas donde la



improvisación se impone. Los “estresores económicos” cuando existe inseguridad económica (contrato a corto plazo, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad al Burnout. Los “desafíos en el trabajo” refiriéndose a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A más desafío, más Burnout. En concreto, mayor despersonalización y menor realización personal. El “clima organizacional” integrado por variables como la participación en la toma de decisiones, la autonomía en el trabajo, el compromiso con el trabajo, las relaciones con los compañeros.

### **Factores Sociales**

Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

El apoyo social está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos. Se puede distinguir la incidencia del apoyo en varios aspectos uno de ellos es “la comunicación” pero cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la presentación de Burnout aumenta. Otro aspecto es “la actitud de familiares y amigos” que está muy condicionado por las relaciones interpersonales que tienen hacia la persona. El aspecto de los “recursos de afrontamiento familiar” que facilitan la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a Burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento. Como último aspecto está la “cultura” el Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño



laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir.

### **ESTRÉS LABORAL**

Un fenómeno vinculado a la actividad laboral considerada como la antesala del Burnout, es el estrés.

El estrés reúne una amplia gama de respuestas humanas entre las que se encuentran la fisiológica, la psicológica y la social. Las interacciones entre dichos niveles influyen en determinadas circunstancias en el estado de la mente y el cuerpo.

Los seres humanos experimentan la reacción de estrés ante situaciones que no representan ningún peligro inmediato para la supervivencia, es decir, el cuerpo se prepara para enfrentar una situación de vida o muerte cuando en realidad la vida está a salvo (por ejemplo, cuando hay sobrecarga de trabajo, o disputas entre compañeros, etc.).

Cannon (1932) denominó a la reacción de estrés como “reacción de lucha o huida”, ya que cuando nos sentimos amenazados ésta se presenta de manera casi instantánea, teniendo como resultado un estado de hiper-excitación fisiológica y psicológica que se caracteriza por una gran tensión muscular e intensas emociones.

La reacción de lucha o huida implica una ráfaga de disparos del sistema nervioso y la liberación de sustancias como la adrenalina, que son descargadas como respuesta a una intensa amenaza inmediata, lo que conduce a una agudización de los sentidos a fin de que el organismo pueda absorber toda la información importante en la menor cantidad de tiempo posible: las pupilas se dilatan para dejar entrar más luz y el vello del cuerpo se eriza para volverse más sensible a las vibraciones, la actividad cardíaca se incrementa, aumentando así la frecuencia del pulso y la fuerza de las contracciones del músculo del corazón para enviar más sangre, y en consecuencia más energía a los grandes músculos de



## Universidad de Cuenca

los brazos y las piernas, con los que la persona tendría que actuar en caso de que se viera obligada a luchar o huir. Todas estas alteraciones del cuerpo y emociones se producen a causa de la activación de una sección del sistema nervioso autónomo (Cannon, Walter, 1935).

El estrés es uno de los fenómenos más comunes en el mundo laboral, que se acrecienta en el marco de las exigencias que las organizaciones plantean a los trabajadores. Es un constructo complejo de explicar y en sus inicios el fisiólogo y médico Hans Selye (1936) identificó en sus pacientes síntomas que llamó “Síndrome de Adaptación General” (SAG) y que se relacionaban con tres sistemas: Endócrino, nervioso e inmunológico, en los cuales se genera una respuesta neurológica ante un estímulo de estrés, estas respuestas pueden ser de tipo cognitivo, emotivo y conductuales.

Según investigaciones de Hans Selye (1975) las reacciones ante el estrés se manifiestan en 3 fases: la “fase de alarma”, la “fase de resistencia” y la “fase de agotamiento”. Estas etapas son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo. En la primera fase de alarma ocurre una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es generalmente una fase de corta duración. En la segunda fase de resistencia el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado. Esta etapa permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Finalmente aparece la tercera fase referido al agotamiento ocurre cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso



que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.

Otros esquemas del estrés dan énfasis a lo cognitivo, que según (Daza, 1993) “es parte de un proceso de valoración referido al ámbito interno, la percepción del individuo ante estímulos externos con carácter defensivo y la capacidad de éste de traducir dichos estímulos de acuerdo a su apreciación en valoración positiva o negativos”.

Entre las causas que generan este tipo de estímulos están en primer lugar los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas, puede ser del ambiente familiar, del trabajo, del estudio, etc. En segundo lugar está el estrés producido por el mismo individuo, es decir, por sus propias características de personalidad y en tercer lugar por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas (Carrillo, Gómez, & Espinoza, 2012).

“El estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción y cuyos síntomas están relacionados con los mismos sistemas” (OMS, 2013).

Estudios más recientes indican que el estrés es producido en dos fases, en la primera, el individuo visualiza cognitivamente al estresor y a las demandas que éstos provocan; en la segunda fase el individuo evalúa si los recursos que posee son suficientes para afrontar esas demandas, tomando en cuenta que a pesar de existir el mismo estresor los seres humanos suelen reaccionar de modo diferente, y las respuestas pueden ser de tipo fisiológico, emocional o comportamental (Fernández, González y Trianes, 2015).

El estrés laboral no es extraño para ninguna persona. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales



y sociales; incluso afectar la salud, mermar la productividad y afectar los círculos familiares y sociales. (Becerra Francisco, 2016)

Según la OPS, OMS y OIT (2016) las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. Aunque el impacto de sus efectos varía de un individuo a otro, se sabe que tiene consecuencias sobre la salud, tales como enfermedades mentales, cardio /cerebrovasculares, musco-esqueléticas y reproductivas. Asimismo, el estrés laboral causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el abuso de alcohol y drogas, el incremento del tabaquismo, el sedentarismo, y alteraciones del sueño.

Rodríguez (2016), Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, mencionó que "estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano. Lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones."

Para Fortune (2016) "la carga del estrés laboral y los problemas de salud mental en el trabajo invocan la urgente necesidad de crear y promover lugares de trabajo saludables en los que el bienestar, la seguridad y la salud física sean protegidos, y no resulten dañados."

### **DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT**

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997) "el Burnout puede ser el resultado de sufrir estrés de manera constante, aunque no es lo mismo que tener mucho estrés".



## Universidad de Cuenca

Es evidente que todo el mundo ha sufrido una que otra vez un poco de estrés, pero una vez que este estrés empieza a transformarse en Burnout, entonces acaba siendo algo mucho más problemático. Por lo tanto es imprescindible identificar el Burnout a tiempo así como combatir los síntomas tan pronto como sea posible.

Es difícil saber en qué momento el estrés deja de ser normal y en qué momento aparece un Burnout. Con el propósito de establecer con claridad la diferencia entre el estrés y el burnout, consideremos estos dos problemas de la manera siguiente:

Estrés => más estrés => mucho estrés => demasiado estrés => Burnout

Se puede observar en este esquema que el estrés es el precursor del Burnout. Si el estrés se acumula, al cabo de cierto tiempo esto da lugar a un Burnout. Por lo tanto, un Burnout no puede activarse sin haber experimentado primero cierto grado de estrés, pero por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin derivar forzosamente en Burnout.

El estrés no es un síndrome por sí solo sino más bien debe ser entendido como simplemente una alteración del estado de salud, incluso se podría afirmar que es prácticamente imposible tener una vida sin estrés. Por lo contrario, el Burnout es sin duda un síndrome ya que conlleva un conjunto de síntomas que se dan juntos con mucha frecuencia y que ha sido identificado como un cuadro clínico vinculado con uno o varios problemas de salud. Una de las consecuencias que puede derivar del Burnout es la despersonalización.

Por lo tanto, existe una diferencia significativa entre estrés y Burnout. Pero sobre todo, el estrés no es la única causa del Burnout. Debido a que el burnout es fundamentalmente un síndrome en sí, existen diferentes factores que pueden contribuir a la aparición del mismo como son los factores personales, laborales, organizacionales, sociales que se explicaron



anteriormente de forma detallada. Por consiguiente, situamos el Burnout como una variante más amplia y más grave de estrés, la cual si no se trata a tiempo y correctamente, puede dar lugar a graves daños.

### **PROCESO METODOLÓGICO**

Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las condiciones contextuales en las que se presenta el síndrome de Burnout?, ¿Cuál es el grado de incidencia del síndrome de Burnout en los profesionales que trabajan en los centros de acogida?, ¿Cuáles son las medidas y mecanismos de prevención de las instituciones frente a esta problemática?

Se estableció como objetivo general reconocer la presencia de Burnout en los profesionales que laboran en los centros de acogida Aldeas Infantiles SOS, Fundación María Amor, Buen Pastor de la ciudad de Cuenca y los mecanismos de prevención y abordaje hacia esta problemática; y como objetivos específicos: identificar los factores personales y contextuales del personal que labora en cada institución; determinar el nivel de afectación del síndrome de Burnout en los profesionales que laboran en éstos centros de acogida; e identificar los mecanismos de prevención, abordaje y atención de la problemática.

Seguido de la aprobación del protocolo de investigación se realizaron los respectivos oficios para la autorización de la aplicación de herramientas en cada centro de acogida, las mismas que están detalladas posteriormente, con las que se aspiró obtener información crucial acerca de la problemática del síndrome de Burnout durante el proceso de investigación, teniendo una respuesta favorable por los representantes de cada institución.



## Universidad de Cuenca

La aplicación de las herramientas (Guía de observación semi-estructurada, entrevista sobre el clima laboral, Escala de Medición Maslach Burnout Inventory) fueron realizadas en los centros de acogida Aldeas Infantiles SOS, Fundación María Amor, Buen Pastor, durante los meses de octubre, noviembre, diciembre del año 2016 y el mes de enero del año 2017, de 35 personas se tomó como grupo de estudio a 27 personas que están involucradas directamente con la atención a víctimas de violencia acogidas en estos centros.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo a nivel exploratorio-descriptivo, ya que podrá brindar la posibilidad de realizar estudios a posteriori.

Para el proceso de recolección de información se empleó: La guía de observación semi-estructurada que fue elaborada para analizar el contexto y actitudes de los profesionales. El acceso a fichas personales que las mismas instituciones facilitaron. Una entrevista sobre clima laboral, elaborada en base a las preguntas planteadas en esta investigación, la misma que fue aplicada a los profesionales y a los directivos de los centros de acogida Aldeas Infantiles SOS, Fundación María Amor, Buen Pastor. La Escala de Medición Maslach Burnout Inventory, que mide la frecuencia e intensidad del Burnout y consta de 22 ítems con siete alternativas de respuesta, puntuando la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem desde 0 (Nunca) hasta 6 (Diariamente). Incluye tres sub-escalas referidas a las dimensiones que conforman el síndrome: la primera referente al agotamiento emocional, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, cuya puntuación máxima es 54, la segunda sub-escala referente a la despersonalización que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, cuya puntuación máxima es 30 y la tercera sub-escala de realización personal que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo con una puntuación máxima de 48. Este



## Universidad de Cuenca

cuestionario cumple los criterios de validez convergente y divergente. Muestra una consistencia interna entre 0,79 y 0,90 para las tres escalas. Por lo tanto esta escala permite medir de manera cuantitativa los niveles de Burnout que existen en cada uno de los profesionales con quienes se realizó la investigación. Las posibles puntuaciones pueden oscilar entre 51 - 75 (Burnout alto), 26-50 (Burnout medio) y <25 (Burnout bajo).

La escala de Maslach considera el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.

Para analizar los datos se empleó estadística descriptiva, frecuencias relativas y porcentuales, y la utilización del programa "Atlas ti" para un análisis cualitativo. Conociendo así las percepciones de los profesionales en cuanto a su desempeño y condiciones en su espacio laboral, así como los mecanismos de prevención de los directivos de cada centro de acogida frente a esta problemática.



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en cuanto al contexto y actitudes en la guía de observación aplicada en los tres centros de acogida, determinaron que las tres instituciones presentan diferentes realidades, las mismas que se han podido evaluar durante el tiempo compartido con cada una de éstas, teniendo así la existencia de situaciones emocionales fuertes como el agotamiento laboral, el estrés y las malas relaciones interpersonales, lo que provoca una condición de Burnout considerable. Corroborado así esta realidad con lo mencionado por Cherniss (1982) “Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas produce Burnout”

En las fichas personales además de información laboral, familiar, social, se encuentran evaluaciones de los profesionales que laboran en las tres instituciones de acogida, pudiendo conocer levemente características, cualidades y limitantes de cada uno de los profesionales, permitiendo así contrarrestar esa información con las actitudes tomadas en distintos momentos durante la observación, teniendo así en algunos casos un nivel de vida en homeostasis y en otros una conflictividad con el medio debido también al estrés laboral.

La entrevista sobre clima laboral se aplicó a 27 personas de un total de 35 (Población Total), debido a que algunos profesionales se encontraban laborando en lugares lejanos de la ciudad de Cuenca durante el período de la aplicación de las herramientas lo que constituye el 80% de los profesionales estudiados, siendo el 99% de género femenino y el 1% masculino.

Partiendo del análisis de la entrevista sobre clima laboral y la ficha personal en relación al planteamiento teórico de Ferris, Von Gunten y Von Roenn (2011) acerca de los factores personales, los resultados muestran que el primer factor personal asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de cada centro de acogida es la edad, identificando una mayor



## Universidad de Cuenca

presencia de Burnout entre los 26 a 39 años, en la cual los resultados coinciden con lo planteado por Ferris (2011) en que “las personas con menos de 40 años de edad padecen con más frecuencia el síndrome debido a su poco desarrollo de habilidades para afrontar el estrés y el desgaste profesional”.

El segundo factor personal está relacionado con la variable de salud psicológica la misma que en algunos casos se ve afectada en las y los profesionales que atienden a personas víctimas de violencia ya que presentan según Smith (2008), síndrome derivado de su involucramiento empático con éstas.

En los resultados obtenidos en la entrevista sobre clima laboral se conoce que las situaciones dolorosas a las que se enfrentan las conmueven de tal manera que llegan a presentar la llamada “fatiga de compasión”, (Figley 1995), este síndrome es causado por la capacidad empática y la sensibilidad de la y el profesional sin la posibilidad de distanciarse adecuadamente, siendo por lo tanto este un factor de riesgo presentado específicamente en las casas de acogida María Amor y Aldeas SOS.

Como tercer factor personal está la variable de compulsividad, la misma que se manifiesta como resultado de relacionarse la situación de estrés con una baja o nula actividad de relajación y placer, lo que incrementa la vulnerabilidad a padecer el síndrome. Con este fundamento a continuación se muestra uno de los testimonios recogidos mediante la entrevista sobre clima laboral que refleja claramente la variable de compulsividad en uno de los centros con niveles de Burnout alto. (El nombre del profesional ha sido cambiado para proteger la identidad)

“La sobrecarga en el horario de trabajo nos produce estrés, no solo en la institución, sino también en nuestros hogares, bueno a mí me pasa y creo que a la mayoría de compañeros



también, nos hace falta espacios en los que tengamos la oportunidad de hacer catarsis y poder estabilizarnos emocional y psicológicamente para continuar nuestro trabajo con eficacia” (Maritza, 30 años, Psicóloga Clínica).

Como cuarto factor personal se presenta a la variable de comunicación en la que se puede mencionar la falta de recursos formativos para aprender a manejar a este tipo de situaciones, como grupos conflictivos, siendo otra de las causas que el Síndrome de Burnout sea tan común entre los profesionales de los centros estudiados. Esta variable se encuentra reflejada a continuación en el testimonio obtenido en la entrevista sobre clima laboral de uno de los centros con niveles de Burnout medio.

“Muchas veces es difícil mantener un clima laboral adecuado, los compañeros están preocupados en sus intervenciones, en su propio trabajo y se olvidan que es importante la interacción hasta para poder sobrellevar mejor ciertas situaciones apoyándonos como equipo” (Lurdes, 37 años, Trabajadora Social).

Por el contrario en otro centro de acogida en el que se presentó niveles de Burnout bajo, esta misma variable de comunicación al ser positiva influye de forma favorable en el profesional, lo cual se encuentra detallado a continuación en el testimonio obtenido en la entrevista sobre clima laboral.

“Es un ambiente muy cálido, de apoyo, el equipo se apoya en situaciones que resulten difíciles de resolver, buscando las mejores soluciones para la persona acogida” (Johanna, 58 años, Trabajadora Social).

Seguido de la aplicación de todas las herramientas antes mencionadas se puede decir que la Escala de Medición Maslach Burnout Inventory arrojó como resultado que la institución con mayor nivel de Burnout es “Aldeas SOS”, a pesar de que la mayor parte de profesionales tienen una predisposición favorable al llegar a la institución, el ambiente entre compañeros presenta indolencia, puesto que las relaciones interpersonales no son totalmente favorables al igual que su comunicación y pocas veces se realizan críticas constructivas entre pares lo cual



## Universidad de Cuenca

dificulta en gran parte el fortalecimiento personal e institucional, encontrándose además presión laboral. Según la entrevista sobre clima laboral aplicada a los profesionales muestra que la poca comunicación entre compañeros no permite tener una red de apoyo adecuada entre ellos, por lo que la solución de conflictos es compleja.

En base a los resultados que arrojó la Escala de Medición Maslach Burnout Inventory, el 86% de los profesionales que laboran directamente con personas víctimas de violencia en la institución Aldeas SOS se encuentran agotados emocionalmente, debido en gran parte a la presión laboral y relaciones interpersonales conflictivas, es decir que la institución cuenta con una valoración de 67 puntos alcanzando un nivel alto de Burnout, seguido de un posible aumento en su porcentaje.

En la casa de acogida “María Amor” se obtiene un nivel de Burnout medio con una valoración de 28 puntos en torno a los resultados alcanzados en la Escala de Medición Maslach Burnout Inventory, y se demuestra por medio de la guía de observación que los profesionales que laboran en la casa de acogida después de la interacción con una víctima de violencia la mayoría se encuentra en estado de preocupación, nerviosismo, inquietud, ansias e incomodidad lo cual les impide retornar a sus labores de manera inmediata, el personal suele necesitar en muchos de los casos un momento de descanso entre labores, como nos explica Smith (2008).

En la mayoría de los casos la red de apoyo organizacional es baja al igual que el trabajo en equipo que permitiría reducir los factores de desarrollo del Burnout, dando como resultado lo que Um y Harrison (1998) señalan como “una predisposición al síndrome en los asistentes sociales que utilizan poco el apoyo social de sus esposos(as) y colegas, la comunicación con sus jefes y supervisores directos”.



## Universidad de Cuenca

En la casa de acogida “El Buen Pastor” en la que la presencia de Burnout es bajo con una valoración correspondiente a 13 puntos, el personal trata de llevar la problemática con serenidad, haciendo una pausa entre cada intervención para retomar sus labores con normalidad sin dejar que esto afecte a su interacción entre compañeros o con las personas acogidas, los profesionales que laboran en ésta institución están siempre prestos a alguna emergencia, teniendo la mejor predisposición siempre para resolver la problemática y teniendo una actitud positiva para que ésta no afecte a su estabilidad emocional.

Los profesionales tienen una realización personal y profesional muy alta lo cual nos dio como resultado nivel bajo de Burnout (ausencia del síndrome), y esto se le puede atribuir a que los profesionales de éste centro tienen algunas ventajas en torno a edad, ya que la mayoría está o sobrepasa los 40 años, lo cual disminuye significativamente la posibilidad de presentar el síndrome, a más de que poseen excelentes relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y el ambiente laboral es el apropiado.

Entre los factores personales con mayor prevalencia en las instituciones estudiadas son la edad, las condiciones de salud psicológicas, y la compulsividad, los mismos que influyen de manera significativa en la presencia de niveles de Burnout; no se puede descartar además que los factores contextuales en los que se desarrolla cada centro es muy distinto como por ejemplo en el centro de acogida “Buen Pastor” la comunicación y las relaciones interpersonales juegan un papel primordial al momento de laborar, mientras que por el contrario en “María Amor” el sentido de competencia y rivalidades entre el equipo técnico eran evidentes en la mayoría de los casos, sumando todo estos factores anteriormente mencionados en las dos instituciones, la presión laboral que el personal de Aldeas SOS vivencia a diario, lo convierte en un escenario favorable para la manifestación del síndrome.



## Universidad de Cuenca

Así también según los resultados de las entrevistas sobre clima laboral, las instituciones “Aldeas SOS”, “María Amor” no poseen un autocuidado permanente para los profesionales que ahí laboran, teniendo así un agotamiento emocional alto en algunos casos y unas relaciones interpersonales casi nulas en otros, claro está que quienes si cuentan con capacitaciones y autocuidado profesional como el “Buen Pastor”, tienen mayores probabilidades de contar con un personal que está alerta siempre.

Se puede evidenciar en las entrevistas sobre clima laboral que cada una de las instituciones trata de mantener un nivel de atención adecuado, sin embargo no se brindan en algunos casos las medidas preventivas apropiadas para que su atención sea totalmente adecuada.

“ Estamos conscientes de la falta de capacitaciones para nuestro personal, desconocíamos también acerca del tema y todo lo que puede ocasionar no solo para el personal sino para la institución misma y las personas a nuestro cargo, buscaremos la manera de tratar ésta problemática y también poder prevenirla” (Manuela, 40 años, Representante de la institución).



## CONCLUSIONES

Las condiciones personales y contextuales manifiestas en la entrevista sobre clima laboral, y la observación semi-estructurada aplicada en cada centro de acogida nos muestran que las consecuencias físicas, emocionales y conductuales que deterioran la salud conllevan a otras acciones como ausentismo laboral, deserción, cambio frecuente de personal que repercute en la calidad en la atención a las personas víctimas de violencia. Esto debido a que la infraestructura no siempre permite un ambiente de relajación para el profesional después de una intervención, la condición de salud de los profesionales, como dolores de cabeza continuos por el estrés ocasionado muchas veces por la búsqueda de soluciones a ciertas situaciones.

Las relaciones interpersonales del personal profesional se debilitan, se minimizan debido a la escases de comunicación entre pares, generando malos entendidos y discordias dentro de la institución, lo que genera sentimientos de soledad y apatía dentro del espacio laboral.

El personal percibe que el síndrome de Burnout afecta cada vez más en su bienestar psicológico, emocional, y físico, en sus labores personales y profesionales limitando su atención hacia las personas con las que laboran.

Según la Escala de Medición Maslach Burnout Inventory el síndrome está presente en el personal estudiado en dos de los tres centros de acogida, en cada uno de ellos varía su nivel, lo que provoca que su trabajo no se desempeñe adecuadamente, viéndose afectados por los diferentes factores antes mencionados, esto no quiere decir que no rindan positivamente en sus labores, pero no rinden en su totalidad como se esperaría, así también su vida personal se ve afectada de cierta manera y se podría alcanzar un nivel mucho más alto de Burnout.



## Universidad de Cuenca

En base a la entrevista sobre clima laboral aplicada a los representantes de cada institución se mostró que el Burnout es un tema desconocido en algunas instituciones, resultando compleja la investigación, tomando como medida de prevención principal la recaudación de información sobre la temática siendo los representantes de cada institución los que debían instruirse a cerca de la problemática, relacionando las capacitaciones que el personal ha tenido ocasionalmente; sin embargo no cuentan con un autocuidado suficiente y permanente que les permita rendir de manera adecuada en su lugar de trabajo y en su vida cotidiana.

Después de conocer la problemática las instituciones han mostrado interés en mejorar su nivel de vida personal, profesional y social, mostrando compromiso con cada una de las personas que ahí laboran.



## RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la investigación y obtenido los resultados, es oportuno sugerir que se continúe con posteriores estudios, que consideren un número mayor como muestra para la obtención de resultados más precisos.

Se recomienda identificar nuevos factores de riesgo que estén asociados a la presencia de Burnout en profesionales que laboran en centros de acogida a víctimas de violencia, así como también la utilización de una amplia gama de herramientas de evaluación, para indagar de manera más detallada dicho “síndrome” y proporcionen datos certeros y fiables.

En lo organizativo se recomienda modificar aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Burnout, además de promover el trabajo en equipo, la formación continua, aumentado el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.

En cuanto a un nivel interpersonal, es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los profesionales, favorecer la comunicación y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.

A nivel individual, se recomienda realizar una orientación profesional al inicio del trabajo, además es importante tener en cuenta que la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas, mejoran los recursos de resistencia y protegen a la persona para afrontar las situaciones estresantes.

Por otro lado es difícil que el afectado de Burnout severo se dé cuenta de ello. Por lo que se recomienda y resulta preciso el apoyo de las personas cercanas para evitar mayores



## Universidad de Cuenca

consecuencias; también identificar el proceso y reconocerlo para "no quemarse". El apoyo social es, sin duda, la variable moderadora más importante de los efectos del Burnout.

Una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de Burnout, ya que media en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida del profesional.

Para afrontar el síndrome se recomienda fortalecer los vínculos sociales entre los compañeros de trabajo, fomentando la participación y resolución de problemas, consolidando la dinámica grupal y también aumentando el control del trabajador sobre las demandas psicológicas.

La prevención del síndrome es compleja, pero cualquier tipo de técnica adecuada en el tratamiento del estrés es una técnica válida de intervención. Pueden emplearse técnicas orientadas al individuo, al grupo y a la organización laboral. A nivel individual, se trata de mejorar los recursos de protección o de resistencia para afrontar de forma más eficiente los estresores propios de la función laboral y potenciar la percepción de control, la autoeficacia personal y la autoestima. Se han intervenido habitualmente, ante casos de burnout, con técnicas cognitivo-conductuales como las de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, terapia racional emotiva y ensayo conductual.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, E. (1987). Asertividad. Como ser tú mismo sin culpas. México. Pax-México.
- Franco, J., Montoya, D., Montoya, E., Polo, C. & Ramírez, O. (2006). Síndrome de Burnout y locus de control en el personal de la clínica universitaria bolivariana de la ciudad de Medellín. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Moreno-Jiménez B, González JL, Garrosa E. (2001). Desgaste profesional (Burnout), personalidad y salud percibida.
- Magda Giannetti Rodríguez Paipilla, Rodolfo Rodríguez Gómez Arnold, Eduardo Riveros Gutiérrez María, Lucia Rodríguez D´luyz, Javier Yesid Pinzón Salamanca (2010). Síndrome De Burnout Y Factores Asociados En Personal De Salud En Tres Instituciones De Bogotá.
- Gaviria, E., Cuadrado, I., & López, M. (2009). Introducción a la Psicología Social. Madrid: Sáez y Torres.
- Claramunt, M. (1999). Ayudándonos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar. OPS: San José.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. Human Behavior, 16-22.
- Morales, F., Moya, M., Gaviria, E., & Cuadrado, I. (2007). Psicología Social. Madrid: McGraw-Hill.
- Bosqued (2008). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos el proceso. 34 - 35
- Bernardo Moreno Jiménez Rocio Bustos Alberto Matallana Teresa Miralles Dpto. Psicología Biológica y de la Salud UAM.



Consejo de Seguridad Ciudadana. (2012). Cuenca en cifras. Cuenca: Centro de estudios estratégicos.

Corporación Mujer a Mujer. (2011). Modelo de atención en casos de violencia intrafamiliar y sexual. Cuenca: Editores del Austro.

Garrido, A., & Alvaro, J. (2003). Psicología Social: Perspectivas Psicológicas y Sociológicas. Madrid: Mc Graw Hill.

Caballero, L. & Millan, J. (1999). La aparición del Síndrome de Burnout o de estar quemado. Butlletí bimestral de comunicació interna. Secretaria General de administració y función pública.

Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. Revista Española de Neuropsiquiatría, XI, 39, 257-265.

Alvarez E, Fernández, L. (1991) El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I) Revisión de estudios, pags. 257-265. Valladolid: AngueJJ GGG "Psicología".

Berrios Martos, M. y López-Zafra, E. (Drs.) (2005). Violencia en el trabajo. Jaén: Ediciones del lunar.

Diario Médico (2004). Un macro estudio analiza el burnout en Europa. Diario Médico, miércoles, 17 de marzo.

Gil-Monte, P.R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo. Madrid: Pirámide.

Gil Monte PR. (2003) Sentimientos de culpa: un síntoma relevante en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).



Gil Monte, P y Peiro J. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de quemarse*; Madrid: Editorial Síntesis.

González Gutiérrez, J.L.; Moreno Jiménez, B. y Garrosa Hernández, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid: Pirámide.

INSHT (2006). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (II): Consecuencias, evaluación y prevención*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Maslach, Cristina. Maslach, C. (1997). *Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.

Meliá Navarro, J.L. (2008). *Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales*. *PreventionWorld Magazine*, 21, 44-53.

Rojas Soriano, Raul 1995. *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.

Villalobos, G.H. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa*. *Ciencia & Trabajo*, 6, 14, 197-201.



## ANEXOS

### ANEXO 1. GUIA DE OBSERVACIÓN

#### I- SITUACION A OBSERVAR

Condiciones ambientales de la institución

#### II- OBJETIVO

Identificar los estresores ambientales que influyen en las reacciones emocionales del Personal que labora en centros de acogida a víctimas de violencia.

#### III- DATOS GENERALES:

Fecha:

Área a observar: \_\_\_\_\_

Nombre de la observadora: \_\_\_\_\_

| Condiciones   | Persona 1 | Persona 2 | Persona 3 | Persona 4 | Persona 5 | Persona 6 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Después de la interacción con una víctima de violencia cómo se encuentra el profesional?          |           |           |           |           |           |           |
| Después de una interacción con la víctima el profesional continua con sus actividades rutinarias? |           |           |           |           |           |           |
| Cómo actúa la institución si éste encuentro con la víctima afecta al profesional                  |           |           |           |           |           |           |
| El ambiente entre compañeros es empático  |           |           |           |           |           |           |



|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| El profesional tiene una predisposición favorable al llegar a la institución.                   |  |  |  |  |  |  |
| Se realizan críticas constructivas entre pares.   |  |  |  |  |  |  |
| El profesional se siente frustrado si su plan de intervención no ha resultado como se esperaba. |  |  |  |  |  |  |
| El profesional busca contención inmediata si fuese necesario                                    |  |  |  |  |  |  |
| La institución busca el bienestar de las personas que laboran dentro.                           |  |  |  |  |  |  |
| Reciben descanso entre situaciones emergentes, para estabilizar sus emociones.                  |  |  |  |  |  |  |
| Cómo actúa un profesional durante la jornada de trabajo cuando se siente cansado.               |  |  |  |  |  |  |



**ANEXO 2. ENTREVISTA**

Este cuestionario está dirigido a los profesionales que laboran en Centros de Acogida a personas víctimas de violencia, el objetivo del mismo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y su nivel de satisfacción.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Agradecemos de antemano su participación en la misma y apreciamos considerablemente la ayuda brindada.

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

CENTRO DE ACOGIMIENTO: \_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_

**PARTE I: DESEMPEÑO PROFESIONAL**

1- ¿Cómo consideraría el grado de dificultad de su trabajo? EXPLIQUE.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2- ¿Explique por qué las actividades que usted realiza en su trabajo requieren de gran responsabilidad?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3- ¿Su trabajo le exige tomar decisiones complejas a diario? EXPLIQUE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PARTE II: FACTORES ADMINISTRATIVOS**

1- ¿Durante el tiempo que ha permanecido en la institución, cree usted que trabaja bajo la dirección de un liderazgo adecuado? Explique:



---

---

---

2- ¿Considera que existe una adecuada delegación de responsabilidades en su trabajo?  
Explique: \_\_\_\_\_

---

---

3- ¿Recibe un respaldo administrativo suficiente para el desempeño eficiente de sus actividades? Explique:

---

---

---

**PARTE III: RELACIONES INTERPERSONALES**

1- ¿Cómo considera las relaciones con sus compañeras /os?.

---

---

---

2- ¿Tiene libertad de expresar desacuerdos con sus superiores?

---

---

---

3- ¿En su trabajo como describiría la cooperación y solidaridad entre compañeras/os?

---

---

---

4- ¿En su ambiente laboral existe competencia excesiva, desleal o destructiva? Explique.

---

---

---

5-¿Le afecta de alguna manera el compromiso emocional con pacientes y subordinados en el desempeño de sus funciones? Explique:

---

---

---



**PARTE IV: COMUNICACIÓN**

1- ¿Cómo considera que es la comunicación entre sus compañeras/os?

---

---

---

2- ¿Sabe a quién acudir para aclarar dudas en el desempeño de su trabajo?

---

---

---

3-¿La información de nuevas disposiciones administrativas y de trabajo es recibida oportunamente por usted y por sus compañeros?

---

---

---

**PARTE V: JORNADA LABORAL**

1- ¿Cómo considera usted la carga de trabajo en la institución?

---

---

---

2- ¿Usted está a gusto con el ritmo con el que desarrolla sus actividades dentro de la institución? Explique:

---

---

---

3- ¿Cómo son las exigencias de desempeño en su trabajo? Explique:

---

---

---

4- ¿Desarrolla múltiples actividades en su trabajo? Explique.

---

---

---



5- ¿Le afecta en su funcionamiento personal y familiar sus jornadas de trabajo? Explique:

---

---

---

**PARTE VI: PRESTACIONES LABORALES**

1- ¿Considera que su trabajo es valorado adecuadamente. Explique:

---

---

---

2-¿Existen programas de asistencia psicológica individual y grupal para promover la salud mental en el personal?

---

---

---

3-¿Participa en las actividades recreativas que proyecta la institución?

---

---

---

**PARTE VII: ENTORNO LABORAL**

1- ¿Cómo considera las condiciones físicas en su trabajo?

---

---

---

2-¿Se expone a riesgo psicológico constantemente? Explique.

---

---

---

3-¿En qué condiciones realiza sus actividades laborales? (Condiciones físicas de material, equipos, planta física, puertas de seguridad, señalización de áreas de riesgo, rampas para desplazamiento).

---

---

---



**PARTE VII DESMORALIZACIÓN PROFESIONAL**

1- ¿Cómo suele sentirse emocional y físicamente al realizar sus labores diarias? Explique:

---

---

---

2-¿Ha experimentado con frecuencia que los esfuerzos hechos para disminuir el dolor y el sufrimiento del paciente han sido insatisfactorios para usted? Explique:

---

---

---

3 ¿Ha perdido el interés hacia sí misma/o y su familia por interesarse en resolver las situaciones de su trabajo? Explique:

---

---



## ANEXO 3. HISTORIA DE VIDA

Este cuestionario está dirigido a los profesionales que laboran en Centros de Acogida a personas víctimas de violencia y consta de una serie de ítems relacionados a información personal, académica, apoyo social, información laboral, condición de salud; con el objetivo de recolectar datos relevantes para una investigación en torno al Burnout o estrés laboral, la misma que será realizada por estudiantes de la Universidad de Cuenca. Le agradeceríamos que nos brindara su sincera respuesta a las cuestiones planteadas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Agradecemos de antemano su participación en la misma y apreciamos considerablemente la ayuda brindada.

### INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_

GÉNERO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ NACIONALIDAD:  
\_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN ACADEMICA

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_

PROFESIÓN/ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

OTROS: \_\_\_\_\_ APOYO O

SOPORTE SOCIAL ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

CUANTOS HIJOS(AS) TIENE: \_\_\_\_\_

PERSONAS CON LAS QUE CONVIVE: \_\_\_\_\_

FECUENCIA DE RELACIONES CON FAMILIARES O AMIGOS: \_\_\_\_\_

OTRAS REDES DE APOYO: \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN LABORAL

LA ZONA EN LA QUE TRABAJA ES: URBANA \_\_\_\_ RURAL \_\_\_\_

CENTRO DE ACOGIMIENTO EN EL QUE LABORA: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TIEMPO DE DESEMPEÑO: \_\_\_\_\_



TIPO DE TRABAJO: TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_ TIEMPO PARCIAL \_\_\_\_ SECTOR  
EN EL QUE TRABAJA: PRIVADO \_\_\_\_ PÚBLICO \_\_\_\_ AMBOS \_\_\_\_ DURANTE LA  
JORNADA DE TRABAJO, QUE PORCENTAJE DEDICA A LA ATENCIÓN DE  
PERSONAS EN ACOGIMIENTO: NINGUNO \_\_\_\_ 25% \_\_\_\_ 25-50% \_\_\_\_ 50-75% \_\_\_\_  
75% o más \_\_\_\_

OTRA INFORMACIÓN QUE DESEE APORTAR A ESTE ÍTEM: \_\_\_\_\_

#### CONDICION DE SALUD

¿REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FÍSICA? \_\_\_\_\_ ¿CUAN  
A MENUDO LA REALIZA? \_\_\_\_\_

OTRA INFORMACIÓN QUE DESEE APORTAR A ESTE ÍTEM:

ANTECEDENTES PERSONALES PATOLÓGICOS. (Detallará los antecedentes  
de importancia clínica, así como el tratamiento que recibe para cada situación comórbida y  
su duración). Cardiovasculares \_\_\_\_ Pulmonares \_\_\_\_ Digestivos \_\_\_\_ Diabetes \_\_\_\_  
Renales \_\_\_\_  
Quirúrgicos \_\_\_\_ Alérgicos \_\_\_\_ Transfusiones \_\_\_\_ Medicamentos \_\_\_\_\_  
Especifique \_\_\_\_\_

ANTECEDENTES PERSONALES NO PATOLÓGICOS (Se anotará aquí lo relacionado  
atabaquismo, uso de alcohol, así como diferentes adicciones y su duración).

Alcohol: \_\_\_\_\_ Tabaquismo: \_\_\_\_  
Drogas: \_\_\_\_\_

Inmunizaciones: \_\_\_\_\_ Otros. \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**ANEXO 4. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

| ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo   |   |   |   |   |   |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado  |   |   |   |   |   |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado                         |   |   |   |   |   |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender   |   |   |   |   |   |
| 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales                       |   |   |   |   |   |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente 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 positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo                   |   |   |   |   |   |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente   |   |   |   |   |   |
| 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente   |   |   |   |   |   |
| 12. Me siento muy enérgico en mi trabajo   |   |   |   |   |   |
| 13. Me siento frustrado por el trabajo   |   |   |   |   |   |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo  |   |   |   |   |   |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente |   |   |   |   |   |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa  |   |   |   |   |   |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo  |   |   |   |   |   |
| 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender                        |   |   |   |   |   |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo   |   |   |   |   |   |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades   |   |   |   |   |   |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada                                |   |   |   |   |   |
| 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas                                     |   |   |   |   |   |