



FUNDACIÓN H. A.  
**BARCELÓ**  
FACULTAD DE MEDICINA



# TRABAJO INTEGRADOR FINAL

## CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DIRECTOR/A DE LA CARRERA:  
DRA. CERVONE, NÉLIDA

NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:  
ANAHÍ CRISTINA ALANÍZ

TÍTULO DEL TRABAJO:  
SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DEL EQUIPO TÉCNICO DEL  
ESPACIO DE ATENCIÓN INTEGRAL YANAPAY  
SEDE:

LA RIOJA

DIRECTOR/A DE TIF:  
LIC. ELIZABETH TELLO

FECHA DE PRESENTACIÓN:  
26/07/2024

Sede Buenos Aires  
Av. Las Heras 1907  
Tel./Fax: (011) 4800 0200  
📞 (011) 1565193479

Sede La Rioja  
Benjamín Matienzo 3177  
Tel./Fax: (0380) 4422090 / 4438698  
📞 (0380) 154811437

Sede Santo Tomé  
Centeno 710  
Tel./Fax: (03756) 421622  
📞 (03756) 15401364



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD FUNDACIÓN H. A.  
BARCELÓ**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**PÁGINA DE APROBACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN**

**Clasificación:** .....

**DEFENSA ORAL DEL TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN**

**Clasificación:** .....

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

.....

.....

.....

**Sede Buenos Aires**  
Av. Las Heras 1907  
Tel./Fax: (011) 4800 0200  
(011) 1565193479  
informesba@barcelo.edu.ar

**Sede La Rioja**  
Benjamin Matienzo 3177  
Tel./Fax: (0380) 4422090  
(0380) 154811437  
informeslr@barcelo.edu.ar

**Sede Santo Tomé**  
Centeno 710  
Tel./Fax: (03756) 421622  
(03756) 15401364  
informesst@barcelo.edu.ar

**Oficina Posadas**  
Félix de Azara y Córdoba,  
local 12, galería "El Paseo"  
Tel.: (0376) 4440521  
posadas@barcelo.edu.ar

## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a mis padres Miguel y Manuela por acompañarme en todo este proceso para poder llegar a cumplir mi meta de poder recibirme. También a mis hermanos Luis y Leo por su apoyo, por cada palabra para seguir adelante en este camino.

Agradecer a mi novio Joaquín por acompañarme en todo momento tanto buenos como malos, pero siempre apoyándome y brindándome todo su amor.

Agradecer a todas mis amigas Bren M, Tati, Ago, Belén, Vicky, Grecia, Mer por acompañarme, brindarme palabras de aliento que me ayudaron a seguir en todo este proceso de mi carrera y en especial a Bren S, Belu C que compartimos muchos momentos de estudio, trabajos prácticos, charlas, crisis y que estuvieron presente siempre alentándome para no rendirme.

Agradecer a mi asesora Lic. Elizabeth Tello que dedico su tiempo, su escucha, su ayuda y me acompañó en cada paso del trabajo de investigación.

También agradecer a todas las profesionales que trabajan en el “espacio de atención integral Yanapay” por su buena predisposición, flexibilidad para poder realizar mi trabajo de investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

Introducción .....	5
Justificación .....	6
Planteamiento de Problema .....	7
Objeto de Estudio .....	7
Estado de Arte .....	8
Marco Teórico .....	10
1 - Trabajo .....	10
2 - La Salud .....	10
2.1 Salud mental .....	10
3 - Violencia .....	11
3.1 Ley Nacional nº 26485 .....	12
4 - Síndrome de Burnout .....	12
4.1 Definiciones de Burnout .....	12
4.2 Factores que favorecen al síndrome .....	13
4.3 Causas del síndrome .....	13
4.4 Síntomas del síndrome .....	15
4.5 Grados del síndrome .....	16
4.6 Aspectos diferenciales del síndrome de burnout .....	17
Objetivos .....	24
Interrogantes de Investigación .....	24

Diseño Metodológico .....	25
Lógica de Investigación .....	25
Tipo de Investigación .....	25
Área de Estudio .....	25
Unidad de Análisis .....	26
Instrumentos de recolección de Datos .....	26
Presentación y Análisis de Datos .....	28
Resultado de la Observación .....	28
Resultados del MBI .....	29
Resultados de las entrevistas semiestructuradas .....	29
Informe de Casos .....	30
Conclusión .....	45
Referencias Bibliográficas .....	48
Apéndice .....	49
Conformidad del alumno a la publicación de su trabajo .....	93

## INTRODUCCIÓN

En este Trabajo de Investigación Final cuyo objetivo fue analizar a los integrantes del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay, que asisten a víctimas de violencia en razón de género padecen el síndrome de burnout.

El mismo se realizó en el espacio de atención integral Yanapay que pertenece a la secretaria de mujer y diversidad, ubicado en Avenida Facundo Quiroga nº1841 de la Provincia de La Rioja.

Dicho dispositivo brinda asistencia psicológica, asesoramiento legal, asistencia social a víctimas de sufren violencia en razón de género. También cuenta con un consultorio diverso (consejería en salud pública, salud sexual reproductiva y no reproductiva, articulación interinstitucional, asistencia social, acompañamiento psicológico, asesoría legal para personas de la comunidad LGBTI+).

Se desarrollaron diversos conceptos que son importante para llevar a cabo la investigación.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la observación no participante, la entrevista semiestructura y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se tomo como muestra a 13 profesionales del equipo técnico que esta conformado por cuatro licenciadas en psicología, cuatro abogadas y cinco licenciadas en trabajo social.

Los resultados obtenidos fueron que hay presencia del síndrome de burnout en dos profesionales que integran el equipo y en el resto de las integrantes no hay presencia del síndrome, pero si han manifestado diferentes síntomas que son propio del mismo.

## JUSTIFICACIÓN

Es considerable el abordaje del síndrome de burnout debido a que es una problemática de los tiempos actuales dado a su impacto en el área laboral y personal de los individuos que lo padecen.

En la institución es interesante poder abordar esta temática porque esto podría provocar en los profesionales ciertas consecuencias negativas en el trabajo como insatisfacción laboral, bajo desempeño, ausentismo, la impuntualidad, el abandono de la profesión, entre otros.

Los profesionales del equipo técnico brindan asistencia a víctimas de violencia en razón de género para que puedan afrontar las diferentes situaciones que sufren, teniendo en cuenta que la violencia es un problema social en el cual las víctimas padecen la vulneración de sus derechos.

El síndrome de burnout se manifiesta en profesionales que ofrecen prestación de servicios, como profesionales de sanidad, trabajadores sociales, psicólogos, policías, profesionales de educación, entre otros.

Es importante señalar que no todo estrés laboral se transforma en burnout. Esto solo ocurre cuando las condiciones de tensión dentro del trabajo se prologan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la organización laboral lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus profesionales podrían estar libre de desarrollar este padecimiento.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar a los integrantes del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay, que asisten a víctimas de violencia en razón de género padecen el síndrome de burnout.

Dicho dispositivo pertenece a la secretaria de la Mujer y Diversidad de la Provincia de La Rioja.

Los profesionales al abordar una problemática compleja podrían desencadenar el síndrome de burnout a causa de las diversas tareas que realizan al tratar y escuchar los relatos de las víctimas que afecta el desempeño laboral de los integrantes del equipo técnico.

La perspectiva clínica entiende al burnout como un estado causado por el estrés laboral donde un componente del burnout no es necesariamente consecuencia de otro, mientras que la perspectiva psicosocial lo describe como un proceso que se desarrolla en varias etapas originado por la acción que se ejerce recíprocamente entre variables personales y laborales. (Gil – Monte y Peiro, 1997)

## **OBJETO DE ESTUDIO**

¿Los integrantes del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay, que asisten a víctimas de violencia en razón de género padecen el síndrome de burnout?

## ESTADO DE ARTE

A continuación, se presentará las siguientes investigaciones relacionadas con la temática:

- Antecedente a Nivel Nacional.

Liliana Farfán (2018) realizó una investigación sobre *Burnout en profesionales de la salud y factores resiliente en quienes no enferman*. El objetivo de la misma es evaluar la incidencia de burnout en los Profesionales de salud de la División Toxicología del Hospital General de Agudos “Juan A. Fernández” de Buenos Aires.

La metodología utilizada en esta investigación es un enfoque cualitativo con diseño exploratorio. La población de estudio fueron 40 casos que pertenece a distintos profesionales (enfermeros, psicólogos, médicos psiquiatras, toxicólogos y sociólogo) de diferentes turnos (mañana, tarde, noche, sábado, domingo y feriados) del hospital.

Las técnicas utilizadas es una encuesta estructurada, un instrumento de medición que es el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y, por último, la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young.

Esta investigación obtuvo como conclusión que la relación entre burnout y resiliencia no serían tan lineal a pesar de mostrar rasgos de mediana o alta resiliencia. En las encuestas se ha demostrado un grado moderado de burnout que se caracterizan por síntomas ligados al cansancio físico, pero también emocional. También ninguna de las personas de la muestra presentó burnout leve, caracterizado por ser ocasional y de breve duración. Finalmente, en pocos profesionales se pudo identificarse la presencia de burnout grave, donde se desarrollan síntomas crónicos de depresión y patologías asociadas a nivel físico de mayor gravedad.

- Antecedente a Nivel Provincial.

María de los Ángeles Martínez (2021) realizó una investigación acerca del *síndrome de burnout: el impacto psicológico en los/as trabajadores del servicio de*

*salud mental*. El objetivo es analizar el impacto psicológico que produce el síndrome de Burnout en profesionales del equipo interdisciplinario en el clima laboral del Servicio de Salud Mental de la provincia de La Rioja, durante el año 2021.

La metodología planteada es un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo) con un diseño de análisis exploratorio y descriptivo. Se utilizó los siguientes instrumentos de recolección como entrevista semiestructurada y la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La unidad de análisis fueron los profesionales del equipo interdisciplinario que trabajan en el Servicio de salud mental que está conformado por Médico/a, Licenciados en Psicología, Terapeuta Ocupacional, Trabajador/a social y enfermero/a.

Se obtuvo como conclusión que no hay presencia de casos del síndrome de Burnout en los profesionales del equipo, pero si se ha manifestado algunos síntomas que tiene que ver con el estrés laboral, desgaste físico, sentimientos como frustración, desmotivación que afectan el contexto y desempeño laboral.

## MARCO TEÓRICO

En este apartado se desarrollarán algunos conceptos que son importante en relación con la temática elegida.

### **1 -Trabajo**

Partiendo de lo que postula el autor Schlemenson (2002) el trabajo tiene un significado profundo en la vida del individuo. En particular en las organizaciones, la gente que trabaja es contratada por una remuneración económica como sueldos, salarios, honorarios. (p. 64).

La organización constituye una invención humana para llevar adelante el trabajo de muchos y para que juntos lleguen a un objetivo de trabajo explícito y definido con economía de esfuerzo, eficiencia y satisfacción.

### **2 - La salud**

Hay que tomar en consideración, que la Organización mundial de la salud (2003) plantea que la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La cita procede del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948. La definición no ha sido modificada desde 1948.

#### **2. 1 La Salud Mental**

La misma, considera que la salud mental es un recurso importante para los individuos, familias, comunidades y naciones.

Por lo tanto, es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo.

La salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Se da en un proceso complejo, que cada persona experimenta de una manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia y resultados sociales y clínicos que pueden ser muy diferentes.

A lo largo de la vida, múltiples determinantes individuales, sociales y estructurales pueden combinarse para proteger o socavar nuestra salud mental y cambiar nuestra situación respecto a la salud mental.

La exposición a circunstancias sociales, económicas, geopolíticas y ambientales desfavorables, como la pobreza, la violencia, la desigualdad y la degradación del medio ambiente, también aumenta el riesgo de sufrir afecciones de salud mental.

### **3 - Violencia**

A su vez, es importante la noción de violencia como un fenómeno interpersonal y social que afecta seriamente al bienestar y la salud de los individuos. (Reiss 1994, p 158).

Esta situación ha provocado una reacción de alarma en la sociedad en un contexto de rechazo social e intolerancia generalizada acerca del uso de la violencia en las relaciones humana. Estas reacciones contra la violencia se acompañan de una sucesión de demandas. Y como estas demandas recaen sobre los agentes sociales como las estructuras políticas – administrativas del estado, y las demás administraciones públicas, las organizaciones sociales.

En consecuencia, se ha producido una movilización urgente de los profesionales que trabajan en tres ámbitos de actuación (la justicia, sanidad y los servicios sociales). Todos ellos tienen un efecto directo sobre el control y prevención de la violencia.

#### **3.1 Ley Nacional nº 26485**

Por añadidura es considerable tener en cuenta la Ley Nacional de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales N° 26.485:

ARTICULO 4º — Definición. Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.

## **4 - SÍNDROME DE BURNOUT**

### **4.1 Definiciones de Burnout**

Se presentarán distintas definiciones sobre el síndrome de Burnout que han pasado por diversas modificaciones a lo largo del tiempo.

En primer lugar, la denominación clásica que propone *Freudenberger* en 1974 es la de una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo.

A continuación, autoras como *Maslach y Jackson* (1981) lo definen como una repuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse agotamiento emocional, despersonalización asociado a desmotivación y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas.

Dichas autoras establecen tres dimensiones:

- Agotamiento y cansancio emocional: esta dimensión es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que

padecen el síndrome. Define el agotamiento físico como cansancio o fatiga extremada, que genera en el individuo sentimientos y sensaciones de debilidad, sobreesfuerzo físico, impotencia.

- Despersonalización: se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.
- Baja realización personal: se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

Por otro lado, autores como *Pines y Aronson* (1988) describen que la asociación entre Elliot Aronson y la psicóloga laboral israelita Ayala Malach Pines, los lleva a redactar el libro: *El burnout de los profesionistas, causas y tratamiento* (1988), en donde plantean una definición más completa de este síndrome: "...*un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes*". (p. 30).

Dichos autores describen por un lado el agotamiento físico como energía baja, fatiga crónica, debilidad general y desde lo mental son sentimientos de desesperanza e incapacidad con el trabajo, mientras que en el tipo emocional se desarrollan actitudes negativas hacia la persona, el trabajo y la vida.

Una de las definiciones más aceptadas en la actualidad es la de *Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann* (1998), los cuales consideran a este síndrome como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Por último, la Organización mundial de la salud (2000) describe el síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

## 4.2 Factores que favorecen al síndrome

Se manifiesta diferentes circunstancias que favorecen la aparición de este cuadro que van a estar ligados a los siguientes factores. (Burnout, síndrome del quemado, 2003).

- Sobrecarga laboral, a menudo desplazada hacia tareas burocráticas y marginales.
- Presión en el trabajo con exigencias de rendimientos a través de resultados.
- Baja implicación laboral, escasa autonomía, poca participación en la organización, gestión y planificación, indefinición de actividades, carencia de innovaciones laborales e incomodidad física.
- Falta de apoyo de los mandos que, a menudo, son responsables de una organización poco afortunada en la que el profesional/trabajador recibe poco reconocimiento, está sometido a una gran demanda y control.
- Características determinadas por el propio puesto de trabajo.
- La propia personalidad del individuo, ya que todos los acontecimientos los va a vivir a través de su afectividad, de su estabilidad emocional, de sus intereses, de su autosuficiencia, de su tendencia o no a sentir ansiedad, etc. Esta forma de ser es el terreno desde el que se responde a los estímulos y exigencias laborales; la interacción entre ambos dará resultados positivos o negativos.
- Factores laborales o profesionales: ciertas condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo, acoso laboral.
- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

## 4.3 Causas del síndrome

Se presentarán diversas causas y síntomas debido a que es único para cada persona y por ello resulta complejo consensuar una definición universal del síndrome de burnout.

Con relación a las causas de la epidemia del burnout, existen muchas explicaciones; sin embargo, la mayoría de los investigadores establecen el motivo de su propagación al descenso notable en las condiciones de trabajo.

Es importante resaltar que en este caso se trata de un concepto laboral, no psicopatológico y, por lo tanto, no puede desvincularse de las características laborales de la actualidad; por ese motivo la mayoría de los libros analizan el trabajo como su principal determinante y minusvaloran el efecto de la personalidad del trabajador en su estudio. Aunque para Maslach y Leiter (1979) las características individuales del empleado influyen muy poco en la generación del burnout, se han identificado con el transcurrir del tiempo algunas características de la personalidad (en conjunto con el estrés laboral), que llevan a este síndrome. Dentro de estas características se encuentran aquellos empleados que exhiben locus de control externo y pobre autoeficacia; también las personas dependientes, con niveles altos de neuroticismo, baja defensa ante el estrés. (González, L, 2015, p. 13).

#### **4.4 Síntomas del síndrome**

En cuanto a los síntomas, la siguiente pregunta sobre el síndrome de burnout: ¿de cuántas formas se puede manifestar el síndrome burnout?, Smith, Watstein y Wuehler (1986) habrían respondido que hay tantas como personas. Estos autores entienden que el patrón de síntomas es único para cada persona y por ello resulta tan complejo consensuar una definición universal del síndrome de burnout. (p.28).

Para hacer una categorización de los síntomas que ayuden a manejar la información tan dispersa y a veces arbitraria de lo que entendemos como un síntoma, presentamos la siguiente clasificación de los síntomas del burnout:

- Emocionales: se puede manifestar ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad. (Maslach y Leiter, 1997)
- Cognitivos: comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen

un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

- Psicosomáticos y conductuales: pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos: dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos (Olabarría, 1995).
- Sociales: se produce una modificación de los modos de relación con las personas que trata en el ámbito del trabajo como distanciamiento, inhibición y frialdad con compañeros y personas que reciben sus servicios. A su vez, suelen aparecer manifestaciones acusatorias hacia los demás, como descalificaciones generalizadas e inadecuadas a compañeros, superiores y usuarios de sus servicios, utilizando en ocasiones el humor de forma irónica y satírica para arremeter contra los demás.

#### **4.5 Grados del síndrome**

Maslach (1976) plantea que la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. (p.5).

Se han descrito 4 formas de evolución de este síndrome:

- Leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

- Moderada: aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en

emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

- Grave: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

- Extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

#### **4.6 Aspectos diferenciales del síndrome de burnout**

Se consideran relevante poder aclarar la distinción entre el síndrome de burnout en relación con otros constructos:

##### *Síndrome de Burnout y estrés:*

Brill (1984) considera que el estrés laboral es un proceso de adaptación temporal, es decir, que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial, mientras que el burnout es una ruptura del proceso de adaptación que va acompañada por un deficiente funcionamiento crónico en el ocurrido.

Asimismo, Greenglass, Burke y Ondrack (1990) diferencian dos tipos de estrés. Uno, el estrés vital, que se conceptualiza como estrés general y tiene que ver con el estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo. El otro tipo de estrés, que es donde encontramos el burnout, lo denominan estrés laboral, y se conceptualiza como un estrés específico provocado por el trabajo. En esta misma línea, Starrin, Larsson y Styrborn (1990) entienden que el burnout y el estrés son dos constructos muy similares, pero no llegan a ser un mismo concepto. El elemento que determina su diferenciación es que el estrés se puede manifestar como un fenómeno positivo o negativo para la persona, mientras que el burnout solo adquiere un efecto negativo.

Diversos autores (Starrin et al., 1990; Brill, 1984; Greenglass et al., 1990) presentan en conjunto un modelo diferenciador del constructo burnout en relación con el constructo estrés que podríamos justificar de la siguiente manera: el burnout es un estrés laboral específico en cuanto a que ocasiona una ruptura del

proceso de adaptación y por ello siempre provocará un efecto negativo sobre el trabajador, mientras que el estrés se entiende como una manifestación de estrés general que responde a un proceso de adaptación temporal en el hogar y/o en el trabajo y se puede vivir como un fenómeno positivo o negativo por la persona.

Schaufeli y Enzmann (1998) conciben el burnout como un tipo específico de estrés laboral prolongado. Los autores enfatizan en el elemento temporal (período de tiempo prolongado) como característico del burnout en su diferenciación con el estrés. Así, se entiende que la recuperación del trabajador al soportar estrés laboral es relativamente breve, mientras que la recuperación del trabajador cuando sufre burnout es mucho más lenta y gradual. Los trabajadores que sufren estrés laboral suelen presentar sentimientos aceptables sobre su competencia y realización personal, mientras que los sujetos que sufren burnout presentan una autoevaluación negativa y unos sentimientos y percepciones de ineficacia profesional (baja realización personal).

La despersonalización es uno de los elementos característicos de burnout que le diferencian de otros constructos al representar una expresión específica del estrés en los profesionales asistenciales. Por ello podríamos entender que la despersonalización respondería a una manifestación de la ruptura del proceso de adaptación que comentábamos anteriormente.

En esta línea, Schaufeli y Enzmann (1998) identifican en el burnout unas actitudes y conductas negativas y disfuncionales en el trabajo que no aparecen en el estrés. Estas actitudes y conductas son las propias de la despersonalización ya mencionadas en apartados anteriores (respuestas cínicas y actitudes negativas, insensibles e impersonales, etc.). Ver tabla 1.

Tabla 1

*Diferenciación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout*

<b>Estrés laboral</b>	<b>Síndrome de burnout</b>
Proceso de adaptación temporal.	Ruptura del proceso de adaptación.
Fenómeno positivo (eustrés o estrés positivo) o negativo.	Fenómeno negativo.
Período de tiempo no prolongado.	Período de tiempo prolongado.
No tienen por qué aparecer actitudes y conductas negativas y disfuncionales.	Presencia de actitudes y conductas negativas y disfuncionales.
Desgaste de energía física.	Agotamiento de energía psíquica.
Sentimientos aceptables sobre su competencia y realización personal.	Autoevaluación negativa y sentimientos de ineficacia profesional.
Implicación intensa en los problemas.	Falta de implicación o distanciamiento.
Excesiva actividad emocional.	Embotamiento emocional.
Deterioro fisiológico.	Deterioro emocional.

*Síndrome de burnout y depresión*

Pines, Aronson y Kafry (1981) llegan a la conclusión de que el burnout se manifiesta como un fenómeno social, mientras que el constructo depresión se muestra como fenómeno clínico y particular de la persona (individual), y es esta circunstancia la que les diferencia y, en consecuencia, determina constructos distintos. Hay que destacar esta dimensión social (organizacional) característica del burnout que resulta determinante para su diferenciación de otros constructos. El burnout pone relevancia no solo en el sufrimiento del trabajador, sino también en su efecto en los clientes y en la propia organización. Por ello el burnout se manifiesta como un fenómeno temporal y específico del ámbito laboral, mientras que la depresión se revela con síntomas de bajo estado de ánimo generalizado, circunstancia que refleja la diferenciación de ambos constructos (Guerrero y Vicente, 2001). Podemos entender entonces que el burnout está originado y se evidencia en el ámbito laboral y puede manifestar síntomas depresivos en el trabajo, mientras que la depresión responde a un trastorno psicopatológico

complejo que se manifiesta en el individuo en todos sus ámbitos (laboral, familiar y personal). Por ello se puede entender que una de las diferencias que hay entre la depresión y el burnout es que este aparece asociado en su origen al ámbito laboral y a situaciones específicas y presenta una sintomatología temporal, mientras que la depresión se manifiesta en otros ámbitos (personales, sociales y/o familiares) mostrando una sintomatología más profunda y generalizada.

Mingote (1998) considera que el burnout y la depresión son dos constructos que se manifiestan desde la dimensión psicopatológica de manera distinta, pero también ha observado en ocasiones cierto solapamiento o asociación entre ambos fenómenos. En este sentido, se han identificado casos en los que sujetos con niveles graves de burnout desarrollaban depresión. Estos datos parecen evidenciar que cuanto más severo sea el burnout que se padece, más probabilidad hay de desarrollar un trastorno de depresión, manifestándose ambos como síndromes independientes (Lacovides, Fountoulakis, Kaprinis y Kaprinis, 2003). Glass et al. (1993) constataban la diferenciación de ambos fenómenos, aunque evidenciaban la manifestación de algunos rasgos en común. Por ello, los individuos con burnout se perciben con más vitalidad que los depresivos y están más predispuestos a ver las cosas negativas en los otros y no tanto en sí mismos. Según Brenninkmeyer, Van Yperen y Buunk (2001), observaban que solo en trabajadores con niveles graves de burnout aparecía ideación suicida y a su vez coincidía con una depresión concurrente. Ver tabla 2.

**Tabla 2**

*Diferenciación entre la depresión y el síndrome de burnout*

Depresión	Síndrome de burnout
Manifestación de un fenómeno clínico e individual.	Manifestación de un fenómeno social-laboral.
Reacción para preservar la energía física.	Pérdida de ideales de referencias o vocacionales.
Síntomas de bajo estado de ánimo generalizado.	Fenómeno específico del ámbito laboral.
Trastorno psicopatológico complejo que se manifiesta en todos los ámbitos (laboral, familiar y personal).	Origen y manifestación en el ámbito laboral.

Sintomatología profunda y generalizada.	Sintomatología temporal.
Menos vitalidad.	Más vitalidad.
Predisposición a ver las cosas negativas en uno mismo.	Predisposición a ver las cosas negativas en los otros.
Etiología muy diversa: situaciones interpersonales, duelo, etc.	Etiología del ámbito exclusivo laboral.
Aparición relacionada, reactiva a una situación aguda.	Aparición de manera gradual y con apariencia inofensiva.
Síntoma característico: estado de tris-teza.	Síntoma característico: cansancio emocional.

### *Síndrome de burnout e insatisfacción laboral*

Se podría definir insatisfacción laboral como una actitud negativa del trabajador frente a su propio trabajo motivada por unas creencias y valores que la persona desarrolla sobre su labor profesional y su entorno laboral.

La insatisfacción laboral puede aparecer o no con burnout, por ello los sujetos con burnout puede presentar tanto satisfacción laboral como insatisfacción.

Gil Monte (1991) considera que el burnout y la insatisfacción laboral coinciden en que son experiencias psicológicas internas y negativas, pero el primero además añade a esas experiencias unos cambios de conductas hacia las personas objeto del servicio, unos efectos en la calidad del trabajo ofrecido y un agotamiento de la energía en el trabajo. Ver tabla 3.

Tabla 3

*Diferenciación entre la insatisfacción laboral y el síndrome de burnout*

Insatisfacción laboral	Síndrome de burnout
No supone necesariamente cambios de conducta hacia las personas objeto del servicio.	Cambios de conducta hacia las personas objeto del servicio.
No genera necesariamente unos efectos en la calidad del trabajo ofrecido.	Genera unos efectos en la calidad del trabajo ofrecido.
No supone un agotamiento de la energía en el trabajo.	Genera un agotamiento de la energía en el trabajo.
La actitud negativa del trabajador frente a su propio trabajo (discrepancia entre lo que debía de ser y lo que es) representa el aspecto nuclear.	El agotamiento emocional y la despersonalización son aspectos propios y nucleares.

*Síndrome de burnout y afecto negativo*

La afectividad negativa predispone a la persona a tener una percepción más negativa de sí misma y del mundo que le rodea; es decir, los factores psicosociales adquieren un peso y una dimensión más hostil para los individuos con niveles altos en afecto negativo.

Plantea que el afecto negativo, entendido como una de las dimensiones principales del afecto, como una disposición personal de la emocionalidad con cierta estabilidad, o bien podríamos considerarlo como un estado afectivo. (Sandín, Chorot, Lostao, Joiner, Santed y Valiente, 1999).

*Síndrome de Burnout y aburrimiento laboral*

El burnout es fruto de repetidas presiones emocionales y de la desilusión erosionante sobre el desempeño laboral, mientras que el sentimiento de tedio en el trabajo puede ser el resultado de características personales que no encajan con la labor realizada o por la ejecución de aquélla que sea monótona o incluso estresante. Las actividades rutinarias son un factor que promueve el aburrimiento.

El aburrimiento laboral se relaciona sólo con el agotamiento emocional, que como ya se ha visto, es una de las dimensiones del burnout, pero no representa al síndrome completo y no siempre conduce a malas actitudes con los receptores de los esfuerzos ni a un sentimiento de ser ineficaz en el trabajo. (González, L, 2015, p. 11).

## OBJETIVOS

### Objetivo general

- ✓ Analizar a los integrantes del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay, que asisten a víctimas de violencia en razón de género padecen el síndrome de burnout.

### Objetivos específicos

- ✓ Determinar la presencia de los síntomas compatibles con el síndrome del burnout en el equipo técnico.
- ✓ Identificar los factores desencadenantes que inciden en el desarrollo del síndrome.
- ✓ Detectar las funciones laborales del equipo técnico que producen el síndrome de burnout.

## INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ✓ ¿Los profesionales del espacio de atención integral Yanapay presentan síntomas compatibles con burnout?
- ✓ ¿Cuáles son los factores desencadenantes que inciden en el desarrollo del síndrome?
- ✓ ¿Cuáles son las funciones laborales del equipo técnico que producen el síndrome de burnout?

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Lógica de Investigación**

El presente Trabajo Integrador Final se desarrolló mediante una estrategia metodológica del enfoque mixto, incorporando una perspectiva cuantitativa como también cualitativa.

### **Tipo de Investigación**

La investigación fue abordada desde un diseño descriptivo, con el propósito de describir una variable, precisamente el síndrome de burnout en los profesionales del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay.

### **Área de Estudio**

El trabajo de investigación se realizó en el espacio de atención integral Yanapay, que asiste a víctimas de violencia en razón de género, ubicado en Avenida Facundo Quiroga nº1841 de la Provincia de La Rioja.

La misma pertenece a la secretaria de la Mujer y diversidad, que contará con una dirección general de asistencia integral, teniendo a su cargo la coordinación de unidad de asistencia inmediata, donde tienen las siguientes competencias: Coordinar y optimizar el trabajo de los equipos técnicos interdisciplinarios, conformados por profesionales del trabajo social, de la abogacía y de la psicología, en la ejecución de las políticas de género y diversidad.

#### **Área de Trabajo social:**

- Ejecutará una entrevista inicial, a la víctima de violencia y generar un diagnóstico del estado de la misma.
- Generar acciones de contención interna.
- Articular acciones que fortalezcan a las víctimas de violencia de género, mediante la construcción de una red de contención y asistencia de profesionales, trabajando coordinadamente.

#### **Área de Psicología:**

- Brindarle las herramientas para detectar, visualizar y concientizar los tipos de violencias.
- Colaborar con métodos y acciones a la toma de decisiones en pos de un proceso de fortalecimiento y empoderamiento.
- Articular acciones de acompañamiento en el proceso de recuperación con colaboración de áreas de especialistas.
- Efectuar el abordaje psicológico con la víctima, determinando el riesgo.

#### Área legal:

- Brindar asistencia legal y técnica, que garantice el acceso a la justicia.
- Informar sobre los derechos y obligaciones de las víctimas de violencia de género.
- Orientar a cerca de los mecanismos y órganos del servicio de justicia.
- Acompañamiento y gestión de los trámites legales.
- Brindar capacitación e información sobre los tipos de violencia y su encuadre legal.

#### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis fueron los profesionales del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay que pertenece a la secretaria de la Mujer y Diversidad de Provincia de La Rioja.

Dicho equipo está compuesto por 13 profesionales, cuatro son licenciadas en psicología, cinco licenciadas en trabajo social y cuatro abogadas.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Para desarrollar este trabajo, se tuvo en cuenta los siguientes instrumentos para relevar la información necesaria.

- Observación no participante

Se realizó en un intervalo de tiempo determinado pudiendo observar las tareas que realizan los profesionales del equipo técnico para recolectar información.

- Entrevista

La entrevista es el instrumento o técnica fundamental del método clínico y es por lo tanto un procedimiento de investigación científica de la psicología.

(Bleger, 1964)

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales se basaron en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).

(Sampieri, 2006, p. 418).

- Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Es un cuestionario que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

- La subescala de Agotamiento Emocional (AE) está formado por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- La subescala de Despersonalización (D), se conforma por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objetos de atención.
- La subescala de Realización Personal (RP), está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo para con los demás.

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

### Resultado de la Observación

A partir de la información obtenida a través de las observaciones realizadas en el espacio de atención integral “Yanapay” que pertenece a la secretaria de la mujer y diversidad, ubicado en Avenida Facundo Quiroga nº1841 en la Provincia de La Rioja.

En el dispositivo Yanapay se presentan numerosos casos para brindar asesoramiento y escucha ante situaciones que sufren las personas en condición de desigualdad, violencia y vulneración de derechos por motivo del género y consultorio diverso, donde se brinda consejería en salud integral, salud sexual reproductiva y no reproductiva, asesoramiento psicosocial y asistencia legal.

En dicho espacio se encuentran 23 trabajadores entre profesionales del equipo técnico, personal de recepción y administración.

A su vez el equipo técnico está integrado por cuatro abogadas, cinco licenciadas en trabajo social y cuatro licenciadas en psicología.

Se pudo observar que las profesionales desarrollan un trabajo interdisciplinario, debido a que cada área brinda sus conocimientos para el abordaje e intervenciones de los diversos casos.

Además, cuando ingresa una usuaria al dispositivo, la trabajadora social realiza la entrevista de admisión para saber qué tipo de intervención necesita el caso, ya sea brindarle un asistencia psicológica o legal.

La información obtenida fue que solo dos de las profesionales se encuentran en planta permanente y las demás integrantes del equipo están con contratos en el cual cumplen 5 horas diarias de lunes a viernes tanto el turno de la mañana (ingresan a las 8:00 hs y se retiran a las 13:00hs) y el turno de la tarde (ingresan a las 16:00 hs y se retiran a las 21:00hs).

Con respecto al ambiente de trabajo, se pudo ver que el turno mañana tiene un trato cordial y cada profesional realiza su tarea de forma individual, en cambio en el turno tarde se nota apoyo, acompañamiento entre las profesionales.

## Resultados del MBI - Entrevista Semiestructurada

Se administró el cuestionario de Maslach al equipo técnico del espacio de atención integral “Yanapay”. Dicho inventario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional.

Otro de los instrumentos fue la entrevista semiestructura realizada a las 13 profesionales del equipo técnico.

Las integrantes mostraron muy buena predisposición a la hora de realizar la entrevista, donde las realice en un consultorio de la institución en el cual era un espacio tranquilo y sin interrupciones.

Gráfico 1. Edad

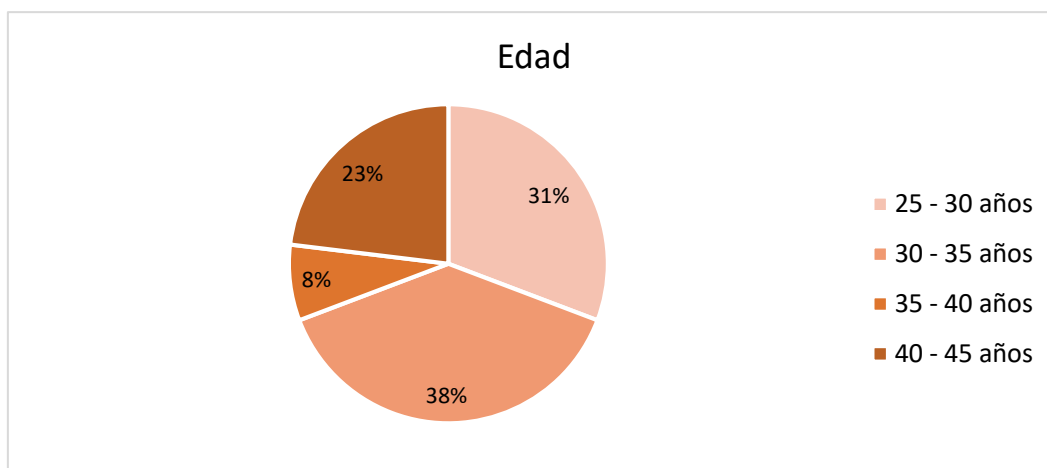


Gráfico 2. Profesión

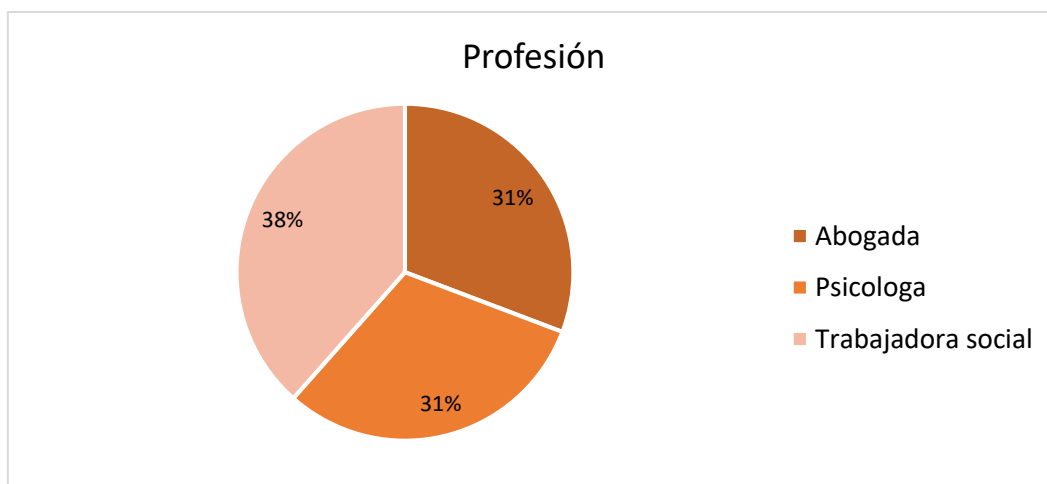
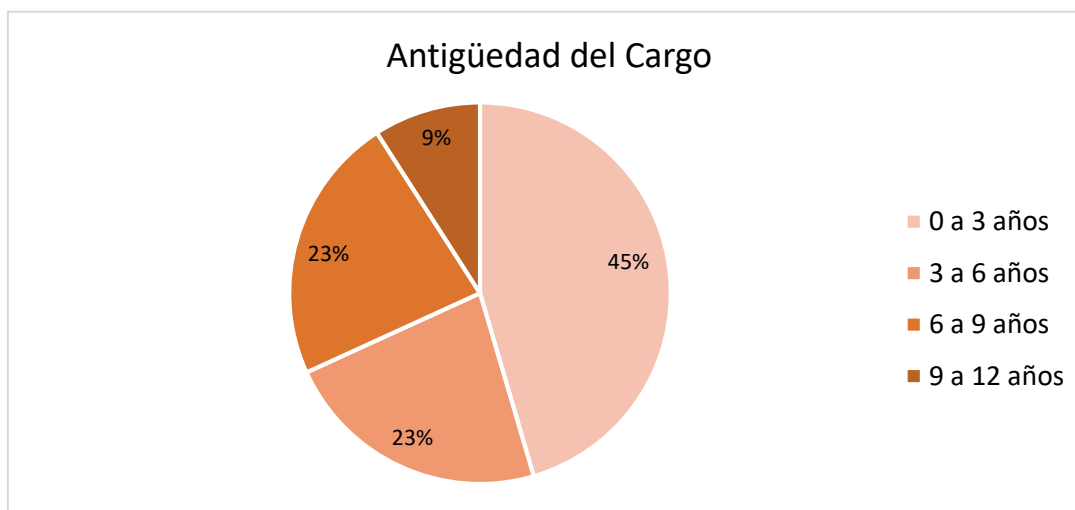


Gráfico 3. Antigüedad del cargo



## Informe de Casos

### CASO 1

Persona de 28 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social forma parte del dispositivo hace 3 años; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves, viernes).

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

### Resultado del MBI

Variables	Resultados
Cansancio Emocional (CE)	5
Despersonalización (D)	9
Realización Personal (RP)	44

En el caso de la trabajadora social, se pudo observar que la variable "CE" su resultado de categoría es bajo, en la variable "D" su resultado de categoría es medio y en la última variable "RP" su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista**

La profesional en algún momento ha podido experimentar antes, durante o después de la jornada laboral diversos síntomas emocionales (ansiedad; inestabilidad emocional; sentimiento de culpa, tristeza o soledad), cognitivo (perdida del autoestima profesional y personal) y psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza, insomnio, dolores musculares).

A continuación, la licenciada mantiene un vínculo cordial con sus compañeras de trabajo, pero hace una diferenciación con respecto del turno de la mañana dado que se presentan relaciones de distancia entre ellas y en el turno tarde es distinto porque es una relación de mucho compañerismo.

Además, no hay un reconocimiento económico, ni tampoco una valoración de su trabajo por parte de sus superiores.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado diversos síntomas que son propio del síndrome. Estos síntomas, se puede relacionar con el estrés laboral dado a las respuestas físicas y emocionales frente a presiones que están relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos en su ámbito laboral.

### **CASO 2**

Persona de 43 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 6 años; Turno tarde.

Su función es realizar asesoramiento legal a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	48
Despersonalización (D)	17

Realización Personal (RP)	36
---------------------------	----

En el caso de la abogada, se pudo observar que las variables “CE”, “D” su resultado de categoría es alto y en la última variable “RP” su resultado de categoría es medio.

En base a esto, se pudo reflejar que la profesional presenta un grado moderado del síndrome de burnout.

### **Resultado de la entrevista**

Se pudo evidenciar que la profesional ha experimentado en algún momento de su jornada laboral diversos síntomas emocionales (ansiedad, inestabilidad emocional) y psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza, fatiga crónica, dolores musculares, insomnio).

Además, la profesional manifiesta que le gusta su trabajo, pero al no haber una valoración de su desarrollo laboral, ni reconocimiento económico le generó la decisión de renunciar a su trabajo.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que la profesional presenta un grado moderado del síndrome de burnout, ya que ha manifestado diversos síntomas como insomnio, inestabilidad emocional entre otros. También se puede ver factores como bajo salarios y falta de valoración de su trabajo.

### **CASO 3**

Persona de 39 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 4 años y medio; Turno mañana (martes, jueves, viernes) y tarde (lunes, miércoles).

Su función es realizar asesoramiento legal a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	28
Despersonalización (D)	5

Realización Personal (RP)	47
---------------------------	----

En el caso de la abogada, se pudo observar que la variable “CE” su resultado de categoría es alto, en la variable “D” su resultado de categoría es bajo y en la última variable “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista**

La profesional manifestó que ha padecido los siguientes síntomas psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, dolores musculares), emocionales (ansiedad, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad) y cognitivos (perdida de la autoestima profesional) en su ámbito laboral.

A continuación, la profesional debe atravesar diversas situaciones que le causan cansancio, impotencia y esto se debe a decisiones jerárquicas. Pero a su vez expresa de no tener una valoración de su trabajo, ni un reconocimiento económico por parte de sus superiores.

La profesional comentó en la entrevista que estar cansada de su trabajo en el dispositivo, ya que expresó que se cumplió un ciclo en su vida.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero a su vez la profesional ha manifestado diferentes síntomas que son propio del síndrome. También mostró cansancio, agotamiento, sentimientos de no ser valorados en su trabajo.

### **CASO 4**

Persona de 35 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 2 años; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves y viernes).

Su función es realizar asesoramiento legal a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### Resultado del MBI

Variables	Resultados
Cansancio Emocional (CE)	29
Despersonalización (D)	16
Realización Personal (RP)	35

En el caso de la abogada, se pudo observar que las variables “CE”, “D” su resultado de categoría es alto y en la última variable “RP” su resultado de categoría es medio.

En base a esto, se pudo reflejar que la profesional presenta un grado moderado del síndrome de burnout.

### Resultado de la entrevista

Se puede evidenciar que la profesional manifestó antes, durante o después de su jornada laboral los siguientes síntomas psicossomático como dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, dolores musculare y síntomas emocionales como ansiedad, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

La profesión expreso que al principio era difícil manejar el estrés y esto la llevo a realizar diferentes actividades para poder tomar distancia de las situaciones que podían surgir en su puesto laboral.

Además, no hay una valoración, ni un reconocimiento por parte de las superiores a las diferentes tareas que realiza la profesional en su trabajo.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que la profesional presenta un grado moderado del síndrome de burnout, ya que ha manifestado diferentes síntomas emocionales y psicossomáticos que son propio del síndrome. También mostró cansancio, agotamiento, baja remuneración y sentimientos de no ser valorada en su puesto de trabajo.

### CASO 5

Persona de 34 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 6 años; Turno mañana.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	33
Despersonalización (D)	6
Realización Personal (RP)	34

En el caso de la psicóloga, se pudo observar que la variable “CE” su resultado de categoría es alto y en las variables “D”, “RP” su resultado de categoría es medio.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista**

La profesional manifestó que a medida que fue pasando el tiempo aprendió a organizarse y poner un límite porque en época de pandemia tenía muchas demandas de las usuarias y eso le generaba una sobrecarga en su puesto de trabajo.

Además, empezó a realizar diferentes actividades para poder combatir el estrés que le generaba su puesto de trabajo.

A su vez expreso lo que le gusta de su trabajo es la relación que tiene con sus compañeras del equipo, pero también destaca que los factores de bajo salario y sobrecarga de trabajo afectan a las profesionales desencadenando la renuncia a su puesto laboral en busca de otro empleo.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional manifestó cansancio, agotamiento, falta de valoración a su función profesional y escaso reconocimiento económico.

## CASO 6

Persona de 26 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 1 año; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

### Resultado del MBI

Variables	Resultados
Cansancio Emocional (CE)	23
Despersonalización (D)	0
Realización Personal (RP)	41

En el caso de la trabajadora social, se pudo observar que la variable “CE” su resultado de categoría es medio, en la variable “D” su resultado de categoría bajo y en la última variable “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### Resultado de la entrevista:

La profesional manifestó que empezó con un proceso de terapia individual para cuidar su bienestar emocional y mental, ya que todas estas situaciones que enfrenta en su puesto laboral le afectaban su vida personal.

Además, la profesional manifestó diferentes circunstancias que le generan una sobrecarga en su puesto laboral que le producen cansancio. Pero también expresa que su trabajo no es valorado a pesar de su esfuerzo, manifiesto que no tiene un reconocimiento económico por parte de sus superiores.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional manifestó cansancio, agotamiento, falta de valoración a su labor profesional y bajo reconocimiento económico.

## CASO 7

Persona de 42 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 12 años; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

### Resultado del MBI

Variables	Resultados
Cansancio Emocional (CE)	30
Despersonalización (D)	4
Realización Personal (RP)	45

En el caso de la trabajadora social, se pudo observar que la variable “CE” su resultado de categoría es alto, en la variable “D” su resultado de categoría es bajo y en la última variable “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### Resultado de la entrevista

La licenciada expresó diversos síntomas emocionales (ansiedad, inestabilidad emocional), cognitivos (perdida de autoestima profesional y personal) y psicosomáticos (dolor de cabeza, dolores musculares) que la profesional ha experimentado antes, durante o después de su labor profesional.

La profesional manifestó que, al ocurrir alguna falla desde recepción, produce una desorganización en el equipo técnico y afectara en el desempeño de las tareas porque le causa un mayor esfuerzo laboral.

Se puede observar que la profesional manifestó como su trabajo comenzó a afectar su vida personal, pero a medida que paso el tiempo fue aprendiendo a poder discernir su trabajo y su vida.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero ha manifestado síntomas que son

propio del síndrome. También mostró sobrecarga de trabajo, falta de valoración a su labor profesional y bajo reconocimiento económico.

### **CASO 8**

Persona de 35 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 8 años; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

#### **Resultado del MBI**

<b>Variab</b> les	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	30
Despersonalización (D)	12
Realización Personal (RP)	45

En el caso de la trabajadora social, se pudo observar que las variables “CE”, “D” y “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

#### **Resultado de la entrevista**

La profesional manifestó en su jornada laboral diferentes síntomas emocionales (ansiedad, sentimiento de culpa, tristeza o soledad), cognitivos (perdida del autoestima profesional y personal) y los psicósomáticos o conductuales (dolores de cabeza, dolores musculares y desórdenes gastrointestinales).

Además, hay situaciones laborales que a la profesional le causan frustración, angustias y estas circunstancias escapan del equipo técnico.

Por lo tanto, la profesional siente que su trabajo no es valorado debido a que sus superiores no le brindan un reconocimiento económico generando

insatisfacción laboral. Sin embargo, esto no produce efectos en la calidad del trabajo del equipo técnico para dar lo mejor de sí a cada usuaria.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado síntomas que son propio del síndrome. Estos síntomas, se puede relacionar con el estrés laboral que se refiere a las respuestas físicas y emocionales frente a presiones que están relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos en su ámbito laboral. También expresó que su trabajo no es valorado, que no hay un acompañamiento de sus superiores y un bajo reconocimiento económico.

### **CASO 9**

Persona de 29 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 7 meses; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves).

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

#### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	7
Despersonalización (D)	0
Realización Personal (RP)	42

En el caso de la trabajadora social, se pudo observar que las variables “CE”, “D” su resultado de categoría es bajo y en la última la variable “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

#### **Resultado de la entrevista**

La profesional manifestó que al constantemente escuchando situaciones complejas que padecen las usuarias como estas circunstancias le causan agotamiento, estrés y síntomas físicos (dolor de cabeza, dolores musculares).

Con respecto al vínculo con sus compañeras hace una diferencia, destaca que el turno tarde es muy bueno, dado que generan relaciones extralaborales, en cambio, con el turno de la mañana cada profesional realiza su tarea y no establecen un lazo por fuera de lo laboral.

Se puede evidenciar que no hay una valoración de su trabajo, ni un reconocimiento económico por parte de sus superiores.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado síntomas que son propio del síndrome. Estos síntomas, se relaciona con el estrés laboral dado que es un proceso de adaptación temporal generando un desgaste de energía física y emocional.

## **CASO 10**

Persona de 43 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 2 meses; Turno mañana (martes, miércoles) y tarde (lunes, jueves).

Su función es realizar asesoramiento legal a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	18
Despersonalización (D)	0
Realización Personal (RP)	44

En el caso de la abogada, se pudo observar que las variables “CE” y “D” su resultado de categoría es bajo y en la ultima la variable “RP” su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista**

Particularmente la profesional manifiesto agotamiento físico y emocional debido a que las coordinadoras le designas tareas de otras compañeras y esto le genera una sobrecarga de trabajo.

Se puede mencionar la presencia de falta de valoración de su trabajo y tampoco se brinda un reconocimiento económico por parte de sus superiores.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado cansancio físico y emocional.

### **CASO 11**

Persona de 30 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 4 años; Turno tarde.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	34
Despersonalización (D)	3
Realización Personal (RP)	33

En el caso de la psicóloga, se pudo observar que la variable "CE" su resultado de categoría es alto y en las variables "D", "RP" su resultado de categoría es bajo.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista:**

La profesional manifestó que el vínculo con sus compañeras es un gran apoyo para poder transitar las diversas situaciones que se presentan en su puesto laboral.

Se puede evidenciar que hay una valoración en relación con su desarrollo laboral, ya que se comenzó a otorgarle a las integrantes del equipo una semana de insalubridad debido al cansancio, agotamiento que le generaba su trabajo. Pero, por otro lado, a pesar de su desempeño laboral, no hay un reconocimiento económico, esto desencadena la pérdida de muchos profesionales que deben renunciar y buscar otro empleo.

Además, expresó que hay momentos que se siente agobiada, agotada realizando tareas de bajo esfuerzo laboral para tener momentos de descansos.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no habría presencia del síndrome de burnout, pero la licenciada ha manifestado síntomas propiamente dicho al síndrome. Estos síntomas, se relaciona con el estrés laboral que se entiende como un proceso de adaptación temporal.

## **CASO 12**

Persona de 32 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 1 años y 6 meses; Turno tarde.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	21
Despersonalización (D)	1
Realización Personal (RP)	40

En el caso de la psicóloga, se pudo observar que la variable "CE" su resultado de categoría es medio, en la variable "D" su resultado de categoría es bajo y en la última variable "RP" su resultado de categoría es alto.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista:**

La profesional ha manifestado antes, durante o después de su trabajo diferentes síntomas psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza, insomnio, dolores musculares, desordenes gastrointestinales), emocionales (ansiedad, inestabilidad emocional) y cognitivos (perdida del autoestima profesional y personal).

Además, ante circunstancia de agotamiento laboral, la licenciada realiza actividades de distracciones.

Se puede contemplar, que su trabajo no es valorado y no hay un reconocimiento económico por parte de sus superiores.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado síntomas que son propio del síndrome.

### **CASO 13**

Persona de 31 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 1 años y 6 meses; Turno mañana (miércoles, jueves, viernes) y tarde (lunes, martes).

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

### **Resultado del MBI**

<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Cansancio Emocional (CE)	35
Despersonalización (D)	3
Realización Personal (RP)	39

En el caso de la psicóloga, se pudo observar que la variable "CE" su resultado de categoría es alto, en la variable "D" su resultado de categoría es bajo y en la última variable "RP" su resultado de categoría es medio.

En base a esto, se pudo reflejar que no hay presencia del síndrome de Burnout.

### **Resultado de la entrevista**

La profesional ha manifestado diversos síntomas emocionales (ansiedad, inestabilidad emocional), cognitivo (perdida del autoestima profesional y profesional) y psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza, dolores musculares) durante su jornada laboral.

Se puede evidenciar que la licenciada comenzó a asistir a terapia para cuidar su bienestar emocional.

Además, comentó que recibe el apoyo necesario de sus compañeras del equipo para realizar sus tareas.

Por último, se puede ver ciertos factores laborales que afectan a la profesional con relación a los bajos salarios y esto produce una sobrecarga de trabajo.

A partir de los diferentes instrumentos administrados, se pudo observar que no hay presencia del síndrome de burnout, pero la profesional ha manifestado síntomas que son propio del síndrome. También mostró factores laborales como la sobrecarga de trabajo y los bajos salarios.

## CONCLUSIÓN

A partir de los datos recolectados y analizados se da por finalizado el trabajo investigación que se realizó al equipo técnico del espacio de atención integral “Yanapay” que pertenece a la secretaria de la Mujer y Diversidad de la Provincia de La Rioja.

Con relación al primer objetivo específico fue *determinar la presencia de los síntomas compatibles con el síndrome del burnout en el equipo técnico*, se pudo indagar a través de los diferentes instrumentos administrados, que las profesionales han experimentado diversos síntomas emocionales (ansiedad; inestabilidad emocional; fatiga crónica; sentimiento de culpa, tristeza o soledad) cognitivos (disminución o pérdida de autoestima profesional y personal) y psicósomáticos o conductuales (dolor de cabeza; insomnio; dolores musculares de espalda y cuello).

Estos síntomas, se puede relacionar con el síndrome de burnout dado que es un proceso de adaptación que va acompañado por un deficiente funcionamiento crónico. Pero a su vez las profesionales han manifestado síntomas que se puede enlazar con el estrés laboral que es un proceso de adaptación temporal que la persona que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial, donde se puede manifestar desgaste de energía emocional y física, una intensa implicancia en los problemas laborales en un periodo de tiempo que no es prologado.

A continuación, el segundo objetivo específico fue *identificar los factores desencadenantes que inciden en el desarrollo del síndrome*, se pudo manifestar diversos factores laborales o profesionales en ciertas condiciones deficitarias en cuanto a la organización laboral, sobrecarga de trabajo, bajos salarios que influyen en las profesionales del equipo en su ámbito laboral causando insatisfacción laboral, pero a su vez las profesionales no generan efectos en la calidad del trabajo que le brinda a las usuarias.

Con respecto al tercer objetivo específico fue *detectar las funciones laborales del equipo técnico que producen el síndrome de burnout*, se ha podido conocer cada una de las funciones del equipo técnico que asisten a las usuarias,

por ejemplo, las licenciadas en psicología brindan asistencia psicológica; las licenciadas en trabajo social realizan la primera entrevista de admisión y seguimientos en casos graves; y por último las abogadas desarrollan un asesoramiento legal. También todas las profesionales ejercen tareas administrativas, por ejemplo, completar oficios. A su vez se pudo reflejar una sobrecarga de trabajo y una falta de valoración a pesar del esfuerzo y desempeño que realizan las profesionales.

Cada una de las tareas que realizan las profesionales puede generar el síndrome de burnout o estrés laboral porque hay una sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de los mandos al recibir poco reconocimiento y situaciones de poca organización laboral para llevar a cabo sus tareas laborales.

Finalmente, el objetivo general fue *analizar a los integrantes del equipo técnico del espacio de atención integral Yanapay, que asisten a víctimas de violencia en razón de género padecen el síndrome de burnout.*

En primer lugar, se pudo observar que solo dos profesionales presentan un grado moderado del síndrome de burnout, ha manifestado síntomas como insomnio, inestabilidad emocional, entre otros. También al indagar los factores se pudo constatar la existencia de una falta de valoración de su trabajo y una baja remuneración por parte de sus superiores.

Con relación al resultado del instrumento del MBI, las variables de cansancio emocional y despersonalización su categoría esta aumentada y por último la variable de realización personal su categoría esta disminuido.

En base a esto se puede relacionar con una respuesta al estrés laboral que al sufrir agotamiento emocional, desmotivación y baja realización personal de las profesionales en su ámbito de trabajo.

En según lugar, se pudo reflejar que en las demás integrantes del equipo no hay presencia del síndrome de burnout, pero si han padecido diferentes síntomas emocionales, cansancio, agotamiento, sentimiento de no ser valoradas en su puesto laboral a pesar de sus esfuerzos.

Estos síntomas se pueden relacionar con el estrés laboral al tener que padecer presiones relacionadas con su trabajo generando repuestas físicas y comportamentales por un periodo corto de tiempo.

A partir de los resultados obtenidos en relación con el rol de las licenciadas en psicología, su tarea es brindar asistencia a las usuarias además de cumplir con tareas administrativas que comprende a la función que desempeñan en su puesto de trabajo. Sin embargo, sería importante la incorporación de un psicólogo laboral para que pueda atender diferentes demandas laborales para poder prevenir y disminuir el estrés laboral o el síndrome de burnout en las profesionales del equipo técnico.

De acuerdo con esto se puede brindar recomendaciones para mejorar las condiciones laborales para que puedan aprender y trabajar adecuadamente como definir bien las responsabilidades y tareas en su puesto de trabajo, brindar incentivos que motiven positivamente a las profesionales en relación con los sentimientos de valoración y reconocimiento con respecto a su desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bleger, J. (1964). La entrevista psicológica. Su empleo en el diagnóstico y la investigación. Ficha de editada por el Departamento de Psicología, Universidad de Bs.As. Facultad de Filosofía y Letras.

Cintia Feresin. (2009). Nuevas consideraciones sobre Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Mar del Plata, Buenos Aires.

Departamento de Medicina Preventiva y Laboral. Burnout "síndrome del quemado". (2023). <https://www.csjn.gov.ar/medprev/verMultimedia?data=7235>

El Sahili Gonzalez, L. (2015). Burnout: Consecuencias y soluciones. Editorial El Manual Moderno. México.

Esteras, J., Chorot, P., Sandín B. (2018). El síndrome de burnout en los docentes. Ediciones Pirámide.

Ley Nacional de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales N° 26.485. (2009)

Organización mundial de la Salud. (2022). Salud mental: fortalecer nuestra. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización mundial de la salud. (2023). Constitución de la OMS. <https://www.who.int/es/about/accountability/governance/constitution>

Pueyo, A., Redondo S. (2007). Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia. Universidad de Barcelona.

Sampieri, R., Collado, C., Lucio P. Derechos Reservados 2010,2006,2003,1998,1991 respecto a la quinta edición. Metodología de la Investigación. por: mcgraw-hill / Interamericana Editores, s.a. de c.v.

Schlemenson, A. (2002). La estrategia del talento. Paidós. Buenos Aires.

## APÉNDICE

## Nota de autorización de la institución



La Rioja, 13 de mayo de 2024

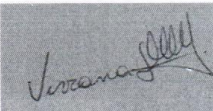
**RESPONSABLE DE LA ESPACIO DE ATENCIÓN INTEGRAL "YANAPAY"  
SECRETARIA DE LA MUJER Y DIVERSIDAD  
DRA. VANINA BASS  
SU DESPACHO**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a los efectos de solicitar la autorización para que la alumna Alaniz Anahí Cristina, DNI 36.502.997, realice su Práctica Intensiva Supervisada en la institución que usted dirige. La carga horaria estipulada es de 252 horas, distribuidas semanalmente de acuerdo a las posibilidades de la Institución, en el lapso de tres meses.

El tema de investigación: "Síndrome de Burnout en Profesionales del Equipo Técnico del Espacio de Atención Integral Yanapay". Trabajo asesorado por la Lic. Elizabeth Tello

Sin Otro Particular Saludo a Ud. Atte.

  
Dr. María Vanina Bass  
Dir. Gral. de Asistencia Integral  
Secretaría de la Mujer y Diversidad



Lic. Viviana Stirnemann  
Vice Directora Carrera Lic. en Psicología  
Benjamin Matienzo 3177 La Rioja - Argentina  
Tel.: +54 380 4422090 Int 214  
www.barcelo.edu.ar

**Sede Buenos Aires**  
Av. Las Heras 1907  
Tel./Fax: (011) 4800 0200  
☎ (011) 1565193479  
informesba@barcelo.edu.ar

**Sede La Rioja**  
Benjamin Matienzo 3177  
Tel./Fax: (0380) 4422090  
☎ (0380) 154811437  
informeslr@barcelo.edu.ar

**Sede Santo Tomé**  
Centeno 710  
Tel./Fax: (03756) 421622  
☎ (03756) 15401364  
informesst@barcelo.edu.ar

**Oficina Posadas**  
Félix de Azara y Córdoba,  
local 12, galería "El Paseo"  
Tel.: (0376) 4440521  
posadas@barcelo.edu.ar

www.barcelo.edu.ar

f fundacionbarcelo

🐦 Fundbarcelo

📱 fundbarcelo

## Modelo de instrumentos de recolección de datos

### - Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

#### Consignas:

*Lea cada oración e indique el número que mejor exprese la frecuencia en que usted se siente así en su trabajo:*

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DIAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado/a	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado/a.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos/as pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	

16	Siento que trabajar en contacto directo con mis pacientes me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo, trato los problemas emocionalmente con mucha calma	
22	Me parece que mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	

- **Entrevista Semi-estructurada**

Datos

- Edad:

- Profesión:

- Antigüedad en el cargo dentro del dispositivo:

- Turno:

1. ¿Qué la motivó a estudiar su profesión?
2. ¿Cuál es su rol dentro del dispositivo?
3. ¿Cuáles son las tareas que realiza aquí?
4. ¿Cuántas horas trabaja a la semana en el dispositivo?
5. ¿Trabaja en otro lugar además de aquí? ¿A dónde?
6. Además de su título de grado, ¿tiene alguna otra formación profesional o capacitación?
7. ¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos?
  - Dolor de cabeza
  - Fatiga crónica
  - Insomnio
  - Dolores musculares de espalda y cuello
  - Desórdenes hormonales
  - Desórdenes gastrointestinales
  - Pérdida de ciclos menstruales
  - Cambio de hábitos alimentarios

8. ¿Alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas?
  - Ansiedad
  - Inestabilidad emocional
  - Abatimiento depresivo
  - Pérdida del autoestima profesional y personal
  - Sentimiento de culpa, tristeza o soledad
9. ¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?
10. ¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?
11. ¿Siente que tiene suficiente control sobre sus responsabilidades y carga de trabajo?
12. ¿Ha tenido alguna experiencia en las que te hayas sentido abrumado por tus responsabilidades laborales? ¿Cómo las has enfrentado?
13. ¿Siente que tiene el equilibrio apropiado entre su trabajo y su vida personal?
14. ¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?
15. ¿Tiene la oportunidad de desconectarse del trabajo cuando no está en horario laboral?
16. ¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?
17. ¿Recibes el apoyo necesario de tus superiores y compañeras para realizar sus tareas?
18. ¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?

19. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta en su trabajo diariamente?
20. ¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?
21. ¿Cómo evalúa su desempeño?
22. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?
23. ¿Cómo se siente respecto a tu trabajo en este momento?

## Resultados de las entrevistas

### Caso 1

Persona de 28 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social forma parte del dispositivo hace 3 años; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves, viernes)

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

A partir de los aportes de Maslach y Leiter (1997) mencionan diversos síntomas emocionales que se pueden manifestar como ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

En la siguiente pregunta *¿alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas? Comento “ansiedad; inestabilidad emocional; sentimiento de culpa, tristeza o soledad; perdida del autoestima profesional y persona.*

Olabarría (1995) describe los siguientes síntomas psicósomáticos o conductuales, pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos como dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos.

Se plantean síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Ante la pregunta, *¿alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos? Expreso “dolor de cabeza; Insomnio; dolores musculares de espalda y cuello”.*

Se puede observar que en las repuestas anteriores, la profesional presento antes, durante o después de la jornada laboral diversos síntomas emocionales, cognitivos y psicosomáticos o conductuales mencionado anteriormente.

Las autoras Maslach y Jackson (1981) establecen tres dimensiones, la primera es el agotamiento y cansancio emocional, es notoria el agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

En la pregunta, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo? Comento “Trato de no pensar, cuando yo me voy cierro esa puerta y me olvido y al otro día cuando vuelvo vemos que hacemos que paso, pero esa sería mi coraza, no irme con los problemas en mi cabeza.*

En este caso, se puede ver como la profesional puede separar aquellas cuestiones laborales para que no le afecte en su vida personal.

La segunda dimensión es la despersonalización, se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la próxima pregunta *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo? Expreso “Con mi superiora es una relación jerárquica compartimos menos, pero con mis compañeras de la tarde es excelente, no tengo nada para decir, pero con las chicas de la mañana es una relación más rígida porque no nos conocemos mucho y es diferente el clima laboral, otra cosa, pero me llevo bien con ambos turnos, no confronto con nadie”.*

Ante esta repuesta, se puede considerar que el vínculo con sus compañeras que pertenecen al turno tarde es excelente y a su vez generan lazos extralaborales, en cambio con el turno de la mañana mantienen una relación cordial en el ámbito laboral.

La tercera y última dimensión es la baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

Al preguntar, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Comento “Ufff, en lo económico, trabajamos tanto que vos decís cuando vas a cobrar tanto laburo para esto que se te va en una mañana quizás el sueldo. Y también por el tema de las autoridades no reconocen lo que tienen que reconocer y cuidar el equipo en ciertas cuestiones, por ejemplo, mi compañera se va porque no tiene una planta permanente y esta hace muchos años y vos decís se te desarma el equipo una excelente profesional y muchísimas de las chicas recurrimos a ella y siempre esta y es una perdida y no nos cuidan”.

Se puede observar que la profesional siente que su trabajo no es valorado, a pesar del esfuerzo que realiza, no tiene un reconocimiento de su desarrollo laboral, ni tampoco económico por parte de sus superiores y eso genera una desmotivación.

## **Caso 2**

Persona de 43 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 6 años; Turno tarde.

Su función es realizar asesoramiento a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

Se puede observar que ante la pregunta sobre los síntomas físicos expreso que ha experimentado “*dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, dolores musculares de espalda y cuello*”. Se puede relacionar con los síntomas psicosomáticos o conductuales, dado que aparecen alteraciones físicas y comportamentales como los que menciona anteriormente.

Asimismo, Maslach y Leiter plantea los síntomas emocionales dado que se puede manifestar ansiedad, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad; la profesional respondió “*ansiedad e inestabilidad emocional*”.

La profesional ha manifestado que en algún momento de su jornada laboral experimento los diversos síntomas.

Frente a las siguientes preguntas, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?;* contesto “ *Me pasa que este trabajo genera estrés pero el clima laboral que yo siento me genera que se hace más liviano al*

*poder compartir lo que nos pasa con mis compañeras, por ejemplo escuchar una usuaria, salir y comentarle a mis compañeras, que te escuchen, que te tiren datos me hace mucho más liviana la tarea y particularmente el estrés que me genera el rol de madre”.*

- *¿Siente que tiene el equilibrio apropiado entre su trabajo y su vida personal? Expreso “No, mucho exceso de trabajo, poca paga y vida personal casi nula. Me pasa que el finde semana uno dice me puedo desconectar, pero no, cambias de trabajo una pila de ropa para lavar, limpiar, atender a mi hijo”.*

Entonces, a partir de estas repuestas se puede relacionar con el concepto que plantea Brill (1984) sobre el estrés, es decir que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial. A su vez los autores Greenglass, Burker y Ondrack (1990) expresa el estrés vital que se conceptualiza como estrés general, tiene que ver con el estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y en el trabajo.

En la pregunta *¿Cómo se siente usted cuando las victimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* expresa “ *sabiendo que es una problemática muy compleja, muy movilizarte, pero me pongo en el rol que soy la profesional y estoy capacitada para contener esa situación, me enfoco en la necesidad de tratar de calmar, de escuchar y tratar de brindar opciones a los fines de poder orientar en esa problemática que están teniendo y para cuando se vayan de acá digan algo, me llevo de acá que me sirve para mejorar la situación en la que estoy”.*

Teniendo en cuenta la repuesta anterior, se puede observar que la profesional se moviliza ante la problemática compleja que atraviesan las usuarias, pero a su vez brinda la asistencia necesaria para que puedan atravesar y mejorar su calidad de vida.

Por otra parte, se van a manifestar factores laborales o profesionales que favorece al síndrome, que presentan ciertas condiciones deficitarias en cuanto a bajos salarios, sobrecarga de trabajo.

Se puede relacionar con lo que la profesional expresa “*la remuneración es ínfima, es algo que hablo con las chicas del equipo, me da bronca porque me gusta este trabajo, me siento en un rol de ayuda y eso me hace sentir bien como persona*

*entonces desde lo económico es lo que nos ajusta y eso nos obliga a trabajar aquí , allá y lo único que logramos es sobrecarga laboral y que en algunas posibilidades se limite a agrandar los conocimientos porque no te alcanza el tiempo, tenemos que laburar porque no llegamos al mes”.*

Ante la pregunta, *¿pensó en algún momento renunciar a su trabajo?* Comenta “ *Si muchas veces hasta que llegue ahora a tomar la decisión de irme, me costó muchísimo es mas en un momento pensé en no irme sabiendo que allá económicamente hablando es mil veces mejor pero me voy y me da bronca porque yo siento que estoy bien porque el ambiente es bueno , puedo hacer lo que me gusta, toda esa parte está bien pero estoy obligada a irme, yo siento que la institución me expulsa por el hecho que tengo que ir a buscar un ingreso económico mejor”.*

A partir de esta repuesta, se puede observar que, si bien le gusta su trabajo, ya que es lo que manifiesta, ha pensado en renunciar muchas veces hasta que ahora pudo tomo la decisión de irse a raíz de estos factores que nombre anteriormente.

### **Caso 3**

Persona de 39 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 4 años y medio; Turno mañana (martes, jueves, viernes) y tarde (lunes, miércoles).

Su función es realizar asesoramiento a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

A partir de los aportes de Maslach y Leiter (1997) mencionan diversos síntomas emocionales que se pueden manifestar como ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

En la siguiente pregunta *¿alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas?* Comento “*ansiedad; inestabilidad emocional; sentimiento de culpa, tristeza o soledad; perdida del autoestima profesional y persona.*

Olabarría (1995) describe los siguientes síntomas psicossomáticos o conductuales, pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con

síntomas muy diversos como dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos.

Se plantean síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Ante la pregunta, *¿alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos? Expreso “dolor de cabeza; Fatiga crónica; Insomnio; dolores musculares de espalda y cuello”.*

Se puede ver que en las repuestas anteriores, la profesional presento antes, durante o después de la jornada laboral presento diversos síntomas emocionales, cognitivos y psicosomáticos o conductuales mencionado anteriormente.

Las autoras Maslach y Jackson (1981) establecen tres dimensiones, la primera es el agotamiento y cansancio emocional, dado que es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas, como cansancio, sensaciones de debilidad, sobreesfuerzo físico, impotencia.

Ante la pregunta *¿siente que tiene suficiente control sobre sus responsabilidades y carga de trabajo?, expreso “No, porque considero que no tengo la libertad en muchos casos en base a la bajada de lineamiento de mis jefas para ser honestas con algunas usuarias al respecto, en caso que no existió violencia de genero pero la bajada de línea de acá es que todo es violencia de género y algunas usuarias no sufren violencia sino que utilizan la ley con beneficio propio para alimentar a terceros, a mí no me permite libremente opinar sobre eso y me genera cierto cansancio, impotencia”.*

Entonces, a partir de dicha respuesta se puede considerar que hay ciertas situaciones que le generan cansancio, impotencia y esas circunstancias son decisiones jerárquicas que se toman sin tener en cuenta la opinión de la profesional.

Planteando la segunda dimensión sobre la despersonalización, se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

Ante la pregunta *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* expreso *“Yo tengo mucha empatía con la víctima, trato de ... yo soy la asesora, de poner la distancia, pero si siento mucha empatía, no me vinculo directamente porque ya aprendí que eso me hace dado, por eso trato de contenerlas, pero al principio era difícil, se escuchan muchas cosas terribles”*.

Se puede observar que la profesional al principio le resulto difícil, pero con el tiempo empezó a poner distancia para poder contener a las usuarias.

Y la última dimensión es la baja realización personal, dado que se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

En la siguiente pregunta, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado?* Comento *“ En un montón de situaciones porque vos venís le pones el cuerpo , te vas, resolves , seguís actuando en las causas, seguís haciendo seguimiento y de repente te pasan cuestiones personales y vos decís necesito faltar por ejemplo sobre todo en la etapa que mi bebe tenia los primeros 6 meses de vida, si bien es una institución que protege a las mujeres y demás , a mí las faltas me la hacían devolver y era una cuestión de crianza , era mi primer hijo y sentí que había una persecución , no estas , estas dejando el equipo solo”*.

En este caso, se puede observar que la profesional siente que su trabajo no es valorado, aunque se esfuerce para los demás no es suficiente.

Por otra parte, uno de los factores que favorecen al síndrome, es la propia personalidad del individuo, ya que todos los acontecimientos los va a vivir a través de su afectividad, de su estabilidad emocional, de sus intereses, de su autosuficiencia, de su tendencia o no a sentir ansiedad, etc. Esta forma de ser es el terreno desde el que se responde a los estímulos y exigencias laborales; la interacción entre ambos dará resultados positivos o negativos.

En la pregunta, *¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?* Expreso *“Si, todos los días, porque siento que esta temática en mi vida ya*

*cumplió un ciclo, siento que no puedo aportar cosas nuevas y siento que ya no tiene nada más para aportarme a mi entonces lo único que me ata a este lugar de trabajo son las vinculaciones afectivas que tengo que me encanta, vengo acá a ver a mis compañeras contenta a trabajar y bueno el problema económico que tenemos en este país sino ya hubiera renunciado”.*

Ante esta repuesta, se puede reflejar que está cansada, ya que manifiesta una actitud negativa frente a su propio trabajo expresando que la temática ya cumplió un ciclo en su vida y que lo único que la sostiene es el vínculo con su entorno laboral.

#### **Caso 4**

Persona de 35 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 2 años; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves y viernes).

Su función es realizar asesoramiento a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

A partir de las autoras Maslach y Leiter (1997) se manifiestan ciertos síntomas emocionales como ansiedad, manifestar ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

Ante la pregunta, *¿alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas?* Respondió *“ansiedad, inestabilidad emocional y sentimiento de culpa, tristeza o soledad”.*

Otra sintomatología que se tiene en cuenta es lo psicosomático y conductual que puede aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos como dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento.

Al preguntar, *¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos?* el profesional comentó *“que ha presentado dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, dolores musculares de espalda y cuello”.*

Se puede evidenciar la presencia tanto de síntomas emocionales como así también de lo psicosomático y conductuales en algún momento de su trabajo.

Diversos autores Brill (1984) y Greenglass (1990) entienden al estrés como una manifestación de estrés general que responde a un proceso de adaptación temporal en el hogar o en el trabajo y se puede vivir como un fenómeno positivo o negativo por la persona.

Ante la pregunta, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Expreso *“Al principio me costaba mucho hasta que empecé a realizar algunas actividades es como que canalizo ese estrés”* y a la siguiente pregunta, *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Comento *“Desde el año pasado comencé a ir a la psicóloga, algo como más permanente, más continuo porque eso me permitió separar que quedé acá las cosas que pasan para que no me afecten”*.

Se puede observar que al principio le costaba manejar el estrés dado que empezó a realizar diversas actividades como así también comenzó con un proceso de terapia individual para poder tomar distancia ante diferentes situaciones que pueden surgir en su puesto de trabajo.

Las autoras como Maslach y Jackson (1981) establecen diferentes dimensiones, dado que la primera se denomina Agotamiento y cansancio emocional, es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que padecen el síndrome.

En la siguiente pregunta, *¿Ha tenido alguna experiencia en las que te hayas sentido abrumado por tus responsabilidades laborales?* Expreso *“al principio me quedaba pendiente de algún caso sobre todo cuando fue esa ola de feminicidios, quizás sentía mucha responsabilidad, poder separar hasta donde uno puede llegar y hasta donde no y que es parte de nosotros y que no”*.

Dicha respuesta se puede considerar que hay ciertas situaciones que la profesional experimentaba demasiada responsabilidad en un momento en donde se presentaban muchos casos de feminicidios y debía discernir lo que estaba a su alcance en relación con sus tareas laborales.

La segunda dimensión es la despersonalización, dado que se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

Al preguntar *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* describe que “ *Depende de situaciones porque puedes ver desde situaciones muy leves, porque una es como que ya aprende a visualizar situaciones y cuando hay problemáticas donde, generalmente nosotras no vemos una crisis como la psicólogas, pero en lo legal las usuarias tiene que profundizar y a veces ellas quiebran, quizás dependiendo la situación sentís como una tristeza o como algo y con el tiempo es como que no afecta tanto*”.

Se puede constatar que algunas situaciones movilizan a la profesional al escuchar aquellas situaciones que atraviesan las usuarias.

La tercera dimensión es la baja realización personal, ya que se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

En la siguiente pregunta *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Expreso “*Si, muchas veces porque uno da y cuando del otro lado lo necesita sentís como que no hay una comprensión o valoración sobre algo, siento una falta de reconocimiento por ahí necesitas estar tranquila en algo, un apoyo como que en cierta manera no se valora la entrega de cada integrante del equipo*”.

A su vez al realizar la pregunta, *¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?* Describió “*Si, quizás en algunos momentos por esa falta de valoración del trabajo, por ahí una falta de repuesta, una falta de apoyo o por ahí cuando planteo una situación al directivo y no hay una repuesta, no hay una solución y es como remar*”.

Se puede evidenciar en las próximas respuestas como la profesional siente que su trabajo no es valorado, por más que le ponga empeño no es apreciado por sus superiores y también ante la falta recursos de ciertas situaciones.

Al preguntar, “*¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?* Comento “*Me gusta mucho la perspectiva, poder ayudar a las usuarias y otra cosa es que hice mi*

*tesis sobre violencia de género y después fue entrar, me gusta trabajar con la problemática, me gusta el tipo de intervención porque es una intervención de las tres áreas y aprendes de todo”.*

Además, la profesional manifiesto sus motivaciones con respecto a su trabajo, dado que puede brindar ayuda a las usuarias para que puedan apropiarse de ciertas herramientas para mejorar su calidad de vida.

Brill (1984) considera que el estrés laboral es un proceso de adaptación temporal, es decir, que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial.

Ante la pregunta, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo? Expreso “Me ayuda mucho mi psicóloga en donde voy una vez por semana y también encontré poder pintar mándalas inclusive lo traigo al trabajo porque entre usuaria y usuaria descanso pintando”.*

Por último, la profesional asiste a terapia y realiza una actividad (por ejemplo, pintar mándalas) para poder manejar el estrés que le produce su puesto laboral.

## **Caso 5**

Persona de 34 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 6 años; Turno mañana.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

A partir del aporte de Brill (1984) describe que el estrés laboral es un proceso de adaptación temporal, es decir, que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial, mientras que el burnout es una ruptura del proceso de adaptación que va acompañada por un deficiente funcionamiento crónico en el ocurrido.

Al preguntar, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo? Comento “hago un corte, yo trabajo salgo de acá, no contesto mensaje salvo que me llame mi directora”.*

En este caso, la licenciada maneja el estrés que le puede generar su trabajo, manifestando que, al terminar su horario laboral, adquiere una distancia para que esto no le afecte su vida personal.

Las autoras Maslach y Jackson (1981) describen tres dimensiones en primer lugar es el Agotamiento y cansancio emocional, es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que padecen el síndrome.

Al preguntar *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Expreso “ *Me analizo y trato de hacer cortes , tener empatía pero no involucrarme , entender que es una temática que te atraviesa pero que tengo que ubicarme desde el lugar donde lo puedo hacer , que puedo hacer por esta persona y desde el criterio de realidad porque si vos te vas a querer salvarle la vida y no le vas a poder salvar la vida, es recortar bien hasta donde podes llegar porque es una temática muy sensible, las usuarias son muy complejas”.*

Se puede considerar que la profesional realiza el abordaje de la temática poniendo distancia sabiendo que la temática es un fenómeno interpersonal y social que afecta a las usuarias.

En la siguiente pregunta, *¿Siente que tiene suficiente control sobre sus responsabilidades y carga de trabajo?* Respondió “*Si, lo fui aprendiendo, al principio no porque yo entre en pandemia y atendía todo por teléfono, era nueva y era atender todo el día, atendía muchas usuarias, aparte que la demande era mucha pero después con el tiempo y organizándome me fui limitando, pero me costó”.*

Además, a medida que fue pasando el tiempo aprendió a organizarse y poner cierto límite porque en época de pandemia tenía muchas demandas de las usuarias y eso producía una sobrecarga de trabajo en la profesional.

En un segundo lugar, la despersonalización se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la pregunta, *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* comento “*A veces te sentís impotente, de escuchar casos tan horrorosos y feos y no poder hacer demasiado hasta que te ubicas en tu posición como terapeuta , en tu rol dentro del dispositivo cuesta porque muchas*

*veces nos involucramos y lo compartís y bueno pero pasa eso , que podemos hacer , no tiene recursos , no tiene para comer frente a esas cosas vuelvo a esto que tenemos para hacer , que tenemos a nuestro alcance para hacer y nos ocupemos de eso y de lo otro no se puede y encontrarte con la imposibilidad y la impotencia de cosas que no puedes resolverlas.*

Se puede evidenciar que en la licenciada se produce diferentes sensaciones al vivenciar las situaciones que atraviesa las usuarias dado que muchas de ellas no tienen los recursos necesarios para poder salir de esa situación que sufren.

Y en un tercer lugar, la baja realización personal se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

Ante la pregunta, *¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo? Expreso “Me gusta compartir con mis compañeras, creo que todos los días venir es un incentivo bueno me encuentro con mis compañeras tomamos mate, hablamos de la vida y la temática y poder acompañar a esa persona que en este momento está a salvo yo no sé qué le va a pasar cuando salga, pero acá va a estar bien, poder acompañar los cambios, poder ver una usuaria que pudo salir de la situación esas cosas son re linda”.*

Se puede observar que una de las razones es el vínculo que manifiesta con sus compañeras del equipo, generando gratificaciones, ya que puede notar que las usuarias superan esas situaciones y a su vez mejorar su calidad de vida.

Además, hay algunas factores laborales o profesionales que generan ciertas condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo.

Al preguntar, *¿Recibes el apoyo necesario de tus superiores y compañeras para realizar sus tareas? Expreso “Estamos en un momento complicado, yo estoy cansada de ver compañeras que se van porque no se reconoce el trabajo desde lo económico, se fueron muchos profesionales de la ostia y que se vayan , pierde la temática y no hay nadie que quiera venir porque los profesionales no eligen el espacio porque es una temática difícil, vos tenes que tener una cuota de pasión, de amor para ponerle a esto y no hay remuneración desde lo económico, aparte el hecho de que sea tratamiento hace que nosotras sostengamos pacientes mucho*

*tiempo por lo menos 6 meses, entonces vos entras en un análisis ahí con ella y tenes 4 pacientes por día , ponerle que no vengas las 4 , que vengan 3 o 2 es una temática difícil y es todo los días y muchísimo y nosotras cobramos 200 mil pesos no es nada”.*

En la próxima pregunta, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado?* Expreso *“Desde lo económico después lo otro el equipo se ve pero desde el orden de la subsecretaria es como la que no puede ver con claridad el laburo que hace el equipo, desde ese lugar el discurso político no aparece yanapay , no se ve la carga y el peso del laburo de acá”.*

En las respuestas anteriores, se puede considerar que los factores de bajo salario y la sobrecarga de trabajo afecta al equipo técnico porque las profesionales deben renunciar ante la poca remuneración que reciben y eso las lleva a buscar otro empleo para tener una estabilidad económica.

## **Caso 6**

Persona de 26 años de edad, cuya profesión es licenciada En trabajo social, forma parte del dispositivo hace 1 años; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

A partir de las dimensiones planteadas por Maslach y Jackson (1981) dado que la primera es el agotamiento y cansancio emocional donde es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que padecen el síndrome.

Al preguntar, *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Expreso *“la psicóloga me ayuda mucho para no llevarme todo esto a mi casa, por ejemplo, cometí el error de quejarme porque me frustré al querer hacer algo y no se pudo entonces era pasarle la carga a otro en este caso mi pareja y hasta que dije no”.*

Considerando que en la repuesta anterior se puede observar que la profesional comenzó a asistir a un tratamiento psicológico para poder discernir ante estas situaciones difíciles para que no afectara su vida personal.

La segunda dimensión es la despersonalización, dado que se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la pregunta *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* comento “ *Muchas veces te atraviesa lo que te cuenta porque vienen y se desbordan, algunas veces pasan que las psicólogas están ocupadas y la contención la tenemos que hacer nosotras... por ahí te llega a movilizar pero no tenes mostrarte movilizada porque una es el sostén de la usuaria en este caso pero muchas veces me paso salir del box y desbordarse uno por lo que cuenta*”.

En base a esto, cuando llegan ciertas situaciones pueden movilizar al profesional, pero a su vez tienen la capacidad de poder brindar la asistencia a las usuarias sin que estas sensaciones, sentimientos interfieran en el abordaje.

En la siguiente pregunta, *¿Ha tenido alguna experiencia en las que te hayas sentido abrumado por tus responsabilidades laborales? ¿Cómo las has enfrentado?* Expreso “*Si, me paso con un caso que sentía que yo no puedo hacer más nada como profesional digamos siempre marcando esa línea e institucionalmente , llega a un punto en donde uno ya no puede y se frustra pero por otro lado entiendo que ya no se puede hacer nada y lo único que se puede hacer es pedir apoyo institucional, en este caso mío ayer decir yo quiero marca un límite con esta usuaria y necesito que ustedes como institución lo hagan porque si no nos pasa por encima a todos y no se puede... yo no puedo dejar mi lado humano, muchas veces en nuestra profesión uno hace más de lo que corresponde , cruzamos esa línea en donde uno ya no es profesional y tenes tu lado humano, por eso digo yo no puedo dejar de ver que es una mujer en donde esta embarazo pero lo que pasa mucho es que las usuarias generan cierta dependencia con la institución y también con profesionales en particular*”.

Se puede considerar que la profesional en esta situación en particular necesita que sus superiores puedan marcar un límite en este caso con esa usuaria dado que toda esta situación que está atravesando afecta en algún punto a la profesional porque le genera sentimientos de frustración.

La tercera dimensión es la baja realización personal se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

Al preguntar, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Comento “*Si, muchas veces pasas que mientras más responsabilidad tenes con tu profesión menos valorada es, por ejemplo, llegas temprano, atiendes a las usuarias, hacemos muchas cosas que no corresponde y por ahí no es reconocido y no es valorado.... Y también lo que planteamos ahora no nos dan el reconocimiento económico que nosotras merecemos teniendo en cuenta que todo el equipo está en situación de precariedad, pero es eso que nos tiran flores, si yanapay ustedes ponen el cuerpo, la vida, el alma y toda la vocación, pero no tenemos recursos, no tenemos hojas para poder sacar oficio”.*

En esta respuesta, se puede ver que la profesional siente que su trabajo no es valorado, a pesar de su esfuerzo advierte que no tienen un reconocimiento de su desarrollo profesional, ni económico por parte de sus superiores y a su vez tampoco cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Por otro lado, se puede tener en cuenta diversos factores que favorecen el síndrome como la sobrecarga de trabajo, baja implicación laboral, escasa autonomía, poca participación en la organización, gestión y planificación, indefinición de actividades, carencia de innovaciones laborales e incomodidad física.

Al indagar acerca de *¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta en su trabajo diariamente?* Respondió “*Yo creo que hoy el problema que hay en el equipo es desde el área social porque una se cansa de por ejemplo el horario de entrada es a las 8:00 de la mañana y a las 8:30 tenemos la primera usuaria en la puerta, por ahí lo que pasa viene compañeras que llegan a las 8:15 se ponen a desayunar y no las atienden a la usuaria y una tiene que salir a atender, vuelvo y sigue desayunando y tengo que atender a la otra usuaria y eso nos tiene a todas saturadas y sobrecargada porque mientras unas no trabajan a otras las sobrecargan a las usuarias que no nos corresponde porque las trabajadoras sociales tenemos que hacer tres oficios por día y terminamos atendiendo cinco y eso cansa. Otra cosa es el no tener bajadas establecidas desde lo que es la coordinación y dirección de cómo tiene que hacer el trabajo, de cómo tiene que ser la función de cada área por ejemplo el área legal hace cosas de lo social, el área social hace actividades de*

*administración es como que todas tenemos que hacer todo y no se puede eso hace que una termina sobrecargada”.*

Se puede evidenciar que la profesional manifiesta diferentes circunstancias que le generan una sobrecarga laboral que le producen cansancio. Y a su vez se nota una falta de lineamientos por parte de sus superiores al no tener establecida las tareas de cada área.

Se va a tener en cuenta los siguientes síntomas psicossomáticos o conductuales dado que pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales.

En base a esto se puede relacionar con la pregunta *¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos?* La profesional respondió “dolor de cabeza, dolores musculares”.

A partir del aporte de Brill (1984) considera que el estrés laboral es un proceso de adaptación temporal, es decir, que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial, mientras que el burnout es una ruptura del proceso de adaptación que va acompañada por un deficiente funcionamiento crónico en el ocurrido.

Al preguntar *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Expreso “*Es muy difícil, uno estando acá trabajando con esta temática es complicado lo que hice fue buscarme una psicóloga y lo trabajo con ella todo esto porque por ahí me voy con mucha carga, cansancio”.*

En este caso, la licenciada manifiesta que manejar el estrés es difícil, dado que comenzó terapia individual porque al ser una temática compleja le genera mucho cansancio.

## **Caso 7**

Persona de 42 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 12 años; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

Planteando las dimensiones que desarrollan las autoras Maslach y Jackson (1981) la primera es el agotamiento y cansancio emocional es notoria al

agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que padecen el síndrome.

Al preguntarle, *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Menciono *“Uyyyyy tengo mucho carácter y ya esta altura cuando las repeticiones son muchas te cansa porque si no hay un engranaje bien aceitado todo el sistema falla y desafortunadamente cuando falla recepción es un caos el equipo porque dependemos de ella en la mayoría de las cosas, como que, si ellas no están bien, nosotras estamos mal porque hacemos doble laburo que sería mucho fácil que este bien aceitado eso porque no es que no lo saben sino es que no lo hacen”*.

Con referencia a la respuesta anterior, cuando ocurre alguna falla en la recepción causa una desorganización en el equipo técnico y esto afectará en la realización de las tareas produciendo un mayor esfuerzo a los profesionales.

La siguiente dimensión es despersonalización se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la próxima pregunta, *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?* Comento *“Dentro del equipo no tengo problema con ninguna, es más siempre les reto porque soy una de la más grandes y le vivo diciendo chicas hablen, digan porque siempre todos los conflictos vienen a mí y yo soy la vocera que va y dice por ejemplo cuando hay un problema en el equipo o el equipo esta con algún malestar o algo paso, internamente vienen a mí y con mis jefas no tengo problemas”*.

En este caso, se puede observar que la profesional manifestó que las integrantes del equipo le expresan los conflictos, frustraciones, malestares para poder transmitirle a los superiores.

Por último, se tendrá en cuenta la dimensión de baja realización personal: se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

En el siguiente interrogante *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Expreso *“Las palabras son muy bonitas cuando te las dicen, pero lo que tiene que ver con la remuneración no lo equivale,*

*entonces como que una se rompe el lomo laburando por dos pesos por un laburo que tiene mucho desgaste emocional, psicológico porque hasta el cuerpo tenes que poner y no lo vemos en lo económico y es la crisis que tenemos hoy como equipo, dentro del equipo soy la única planta y es complicado”.*

Asimismo, se puede evidenciar que las profesionales tienen mucho desgaste laboral y que la remuneración es muy baja con relación a las diversas tareas que deben realizar.

Cuando pregunte, *¿Cómo evalúa su desempeño?* Comento “*yo creo que bien, digamos soy rapida, eficiente es como que ya tengo aceitado por ejemplo para mí un oficio es un trámite entonces que tal vez para otras de mis compañeras no, para mí es muy puntual, yo les digo no le hagan una historia porque no se le van a leer, si ellos necesitan profundizar algo te van a mandar específicamente”.*

En cuanto al desempeño laboral, siente que es eficiente al realizar sus tareas, pero eso lo fue adquiriendo a través del paso del tiempo.

Al preguntar *¿Siente que tiene el equilibrio apropiado entre su trabajo y su vida personal?* Comento “*Si porque lo aprendí a hacer digamos, es lo que siempre le digo a las chicas nuevas que ingresan el trabajo es de 8 a 13 horas y vos a las 13 horas te vas y el trabajo queda acá porque inevitablemente ya no podes hacer más , porque tu trabajo es ese, vos cuando te vas de acá te vas con tu familia y es todo un aprendizaje, yo el año pasado llegaba a casa y me la desquitaba con mis hijos y mi marido porque una va enojada entonces eso se aprende con mucho amor propio , obviamente que es difícil porque algunos casos te sobrepasan , porque te internaliza, porque lo viviste en tu familia y cuesta pero he aprendido a decir yo trabajo de 8 a 13 horas y me voy porque no vivís”.*

En base a la anterior respuesta, manifiesta que su trabajo comenzó a afectar su vida, pero a medida que paso el tiempo fue aprendiendo a poder separar su trabajo y su vida personal. También se observa que cuando ingresa una nueva profesional las aconseja para que traten de discernir su trabajo de su vida personal al abordar situaciones difíciles para que no las afecte.

En la pregunta, *¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos? Expreso “dolor de cabeza, dolores musculares de espalda y cuello”.*

En base a esto, se tendrá en cuenta el aporte de Olabarría (1995) describe síntomas psicossomáticos o conductuales, pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos, dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello.

Maslach y Leiter (1997) plantea los síntomas emocionales, se puede manifestar ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

A su vez se puede plantear síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Al preguntar, *¿Alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas? Comento, “ansiedad, inestabilidad emocional, perdida del autoestima profesional y personal”*

Se puede observar que la profesional ha manifestado diversos síntomas emocionales, cognitivos como también psicossomáticos o conductuales en algún momento de su jornada laboral.

## **Caso 8**

Persona de 35 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 8 años; Turno mañana.

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

En la pregunta, *¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos? Expreso “dolor de cabeza, dolores musculares y desordenes gastrointestinales”.*

En base a esto, se tendrá en cuenta el aporte de Olabarría (1995) describe síntomas psicossomáticos o conductuales, pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos, dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello.

Maslach y Leiter (1997) plantea los síntomas emocionales, se puede manifestar ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

Se plantea los siguientes síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Al preguntar, *¿Alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas? Comento, “ansiedad, perdida del autoestima profesional y personal, sentimiento de culpa, tristeza o soledad”*

Se puede observar que la profesional ha manifestado diversos síntomas emocionales, cognitivos como también psicossomáticos o conductuales en algún momento de su jornada laboral.

Las autoras Maslach y Jackson (1981) presenta tres dimensiones, la primera es el agotamiento y cansancio emocional es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas que padecen el síndrome.

Por ejemplo, ante la pregunta *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Respondió *“desde la fe creo que eso me lleva por ahí a poder sostener mi parte emocional y saber que uno es profesional y tampoco es un superhéroe de tratar de resolver todo, pero hoy te lo puedo decir con 8 años, pero muchas veces sentís frustraciones, angustia por no poder alcanzar o quizás la usuaria espero un poco más de vos y quizás el contexto institucional te limita demasiado”*.

Entonces, a partir de esta respuesta se puede considerar que las situaciones que atraviesa las usuarias les generan frustraciones, angustias y estas circunstancias escapan del equipo técnico; y a su vez el contexto institucional los limita.

La segunda dimensión es la despersonalización se manifiesta por medio de respuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la siguiente pregunta, *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* expreso *“Al tener el primer contacto generalmente la mujer viene con todas estas ganas de contarte , hablarte pero lo que si uno trata de sacarla de ese momento de violencia y preguntarle las preguntas básicas de la ficha para sacarla de ese lugar pero cuando ya entras a la situación de violencia es como pero la experiencia te va enseñando a cómo tratar de contenerla a esta usuaria desde otro lugar pero bueno lo hizo el tiempo pero al principio si la mujer venia desbordada y uno dejaba que hable pero uno fue entendiendo que yo no soy psicóloga y sacarla de ese lugar a la usuaria y decirle vamos puntualmente a sus datos personales pero cuesta ese límite porque al tener el primer contacto la usuaria te quiere contar todo...*

Considerando que la profesional realiza la entrevista de admisión, manifiesta que pregunta los datos personales porque las usuarias le expresan toda la situación de violencia que está sufriendo y a medida que fue transcurriendo el tiempo la experiencia le permite aprender a contener a las mujeres.

Cuando se le consulto, *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?* Respondió *“Bien , tengo una buena relación , no tengo una amistad con ninguna de mis compañeras pero tengo una buena relación con todas porque compartimos muchas horas de trabajo y tengo un carácter como más tranquila en el momento de las repuesta , son más explosivas el turno de la mañana pasa que somos muchas y cada una tiene su personalidad aparte tenemos distintos pensamientos y yo trato de darle una repuesta tranquila , trato de no generar ninguna rispidez y creo que eso hizo en estos 8 años que estoy no haya tenido una discusión con mi compañera... y con mis superiores me llevo excelente , con la directora actual es un buen vinculo”.*

Se puede observar que el vínculo con sus compañeras y sus superiores es bueno, pero a su vez plantea que al ser mucho personal en el turno mañana, cada una tiene personalidades diferentes con relación a las formas de trabajar o pensamientos.

La última dimensión es la baja realización personal se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

Por ejemplo, al momento de preguntar, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Respondió *“Siempre porque por ejemplo el tema de trabajo social acá particularmente nosotras tenemos el primer encuentro , hacemos todo por ejemplo todas las otras profesionales hacen su parte pero yo tengo que unificar todo para el oficio pero llegado al momento del valor y no está valorado... y también lo económico , nosotras damos todo , nosotras salimos y la usuaria no sabe cómo estamos emocionalmente , nosotras podemos estar enojada por el pago pero nosotras venimos acá y damos lo mejor para las usuaria”*.

Se puede considerar que la profesional siente que su trabajo no es valorado porque no tienen un reconocimiento de su desarrollo profesional, ni tampoco económico por partes de sus superiores, sin embargo, los profesionales siguen trabajando y tratando de dar lo mejor de sí a las usuarias.

Por otro lado, los factores laborales o profesionales, hay ciertas condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo; y en cuanto a los factores ambientes se producen cambios significativos en la vida del trabajador.

En el siguiente interrogante *¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?* Comento *“Si el año pasado porque el año pasado me iba por un montón de situaciones que dieron en el equipo , por una situación particular mía y tengo un hijo que se me enfermó porque él tenía muchas crisis de asma y ponían en valor inasistencia y no mi trabajo entonces cuando yo venía se hacía demasiado pero se ponía más valor que sé yo si durante la semana no venía un día porque estaba con mi hijo en el hospital que a los cuatros días restantes entonces eso me*

*llevo a un desgaste el año pasado, no te entienden , te pagan muy poco y encima te presionan entonces decís me voy porque en otra área de gobierno cobras lo mismo y no recibís la presión que recibís acá y no tenes un desgaste emocional que tenes acá”.*

Se puede observar que diversos factores como la sobrecarga de trabajo, el bajo salario, la enfermedad de su hijo desencadenó en la profesional la idea de renunciar a su trabajo porque le generó un desgaste al sentir que su tarea laboral no fue valorada, que no había un acompañamiento por parte de sus superiores.

Y en las siguientes preguntas también se puede evidenciar lo planteado anteriormente, *¿Cómo evalúa su desempeño?* Comento *“Creo que doy demasiado a esta institución porque pongo mi cuerpo, lo emocional, me predispongo de la mejor manera pese a toda la situación que te conté, mi predisposición nunca fue mala y es mas hace como tres semanas a tras cuando estaba helando en La Rioja, me fui a hacer una visita cerca de la montaña ósea y mi predisposición siempre fue igual”.* *Pregunta ¿Cómo se siente respecto a tu trabajo en este momento?* Expreso *“En este momento lo económico creo que influye demasiado y por eso ha generado hoy que nosotras podamos planificar, poder hacernos escuchar, creo que hay mucho trabajo y no somos miradas desde la secretaria de todas las cosas que hacemos acá entonces creo que hoy necesito que nos miren que estamos acá”.*

## **Caso 9**

Persona de 29 años de edad, cuya profesión es licenciada en trabajo social, forma parte del dispositivo hace 7 meses; Turno mañana (lunes, martes) y tarde (miércoles, jueves).

Su función es realizar la primera entrevista de admisión a las usuarias, tareas administrativas (completar oficios) y visitas en las viviendas en casos graves.

A partir de los síntomas Psicosomáticos o conductuales que plantea Olabarría (1995) pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos, dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios,

comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos.

Por ejemplo, ante la pregunta, *¿Alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos? Expreso “dolor de cabeza, dolores musculares”*.

Siguiendo la misma línea del interrogante anterior, por ejemplo, a la pregunta *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Comento *“Es complejo , trato los días que puedo hacer más actividades al aire libre, por ejemplo desde que comencé acá a trabajar , esto del agotamiento , el dolor de cabeza algunas veces nos tocan usuarias que están muy sobrecargadas y nosotras somos las primeras que recibimos todas las energía de ellas y por ahí pasa que te vas super cansada , que te vas con dolor de cabeza, dolores musculares y si trato de salir a caminar como para despejar mi mente para no estar pensando cosas relacionadas , por ahí pasa que vienen usuarias con problemas bastantes complejos y te vas a tu casa pensando que puedes hacer , si tendrías que hacer alguna derivación, al ingresar acá nos dice que a veces tenemos que tratar de dejar las cosas que pasan porque si la llevamos a la casa es imposible.. muchas de las chicas dicen que cuando comenzaron a trabajar acá comenzaron a ir a la psicóloga como una manera de ayudarla a disminuir este estrés, pero por el momento lo estoy pudiendo manejar con esto de hacer actividades para pensar en otras cosas”*.

Se puede observar que, en estas repuestas, la profesional manifiesto que hay un agotamiento al estar en constante escucha de situaciones complejas que atraviesan las usuarias y estas circunstancias le causan estrés, síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores musculares.

A partir del aporte de Brill (1984) considera que el estrés laboral es un proceso de adaptación temporal, es decir, que el individuo que padece estrés puede recuperar el nivel de funcionamiento inicial, mientras que el burnout es una ruptura del proceso de adaptación que va acompañada por un deficiente funcionamiento crónico en el ocurrido.

Las autoras Maslach y Jackson (1981) establecen diferentes dimensiones, en primer lugar, es el agotamiento y cansancio emocional dado que es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

Al preguntar, *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Comento, *“Es complejo también pero siempre tratar de tener la idea fija de lo que uno es hasta donde puede hacer , por ahí nos pasan que viene usuarias que tiene problemas económicos y ahora no tenemos como solventar esas necesidades y por ahí la frustración de no saber , más allá que se le dan los vales de alimento , a parte a nosotras no está permitido que si no se busca una solución de acá , nosotras buscarlo desde otro lado no, siempre tiene que salir de la institución , siempre se debe avisar a la directora y ver si se puede”*.

En base a esto, se puede evidenciar que su cuidado emocional es complejo porque las usuarias atraviesan situaciones difíciles que a la profesional le causan frustración y algunas veces, la dejan sin saber cómo actuar ya que no disponen con los recursos económicos para solventar las necesidades de las mujeres.

La segunda dimensión es la despersonalización se manifiesta por medio de *repuestas* cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

Por ejemplo, ante la pregunta *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?* Expreso *“Bueno estoy en dos turno, por ejemplo la directora es nueva empezó hace poquito, es bastante comprensible , se puede llegar más a ella, creo que también tiene un poco de empatía con el equipo y trata por ahí solventar algunas necesidades que estamos teniendo porque la precariedad laboral ella trata de ver otra manera como solucionar, pero con la antigua directora también era buena pero tal vez faltaba esta parte por ejemplo en mi caso yo comencé a trabajar en octubre con ellas y tuve con un contrato de tres meses en donde se me pagaba los tres meses juntos y era como muy fuerte, yo sigo con un contrato temporario que me renuevan cada tres meses pero cuando ingreso la nueva directora dijo se le va a pagar a mes vencido , cobra menos que las chicas va a trabajar un día menos, por ejemplo no trabajo los viernes pero antes cuando estaba la otra directora si trabajaba todos los días... y con las compañeras de trabajo de la tarde son buenas compañeras , trata de que vos te sientas integrada pero a la mañana se nota la diferencia entre no es el mismo compañerismo, vos venis haces tu trabajo y te vas”*.

En este caso, se puede observar que la relación con la directora actual es buena, comprensible ya que le brinda soluciones para solventar la situación económica que atraviesa la profesional.

Con respecto al vínculo con sus compañeras del equipo que pertenecen al turno tarde es muy bueno y generan vínculos extralaborales, en cambio con el turno de la mañana es diferente cada profesional realiza su tarea y no establecen una relación por fuera de lo laboral.

La tercera dimensión es la baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

En la siguiente pregunta, *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Comento “Y yo creo que acá la mayoría de las chicas te van a decir que sí, es un área en donde se trabaja mucho porque es bastante compleja la situación de las mujeres y nosotras siempre tratamos de dar lo mejor , por ahí estamos cansadas la usuaria no tiene la culpa entonces vos venis con la mejor sonrisa , con la mejor onda para que las usuarias se vayan contenidas y no revictimizarlas constantemente, siempre se trata de apoyarla y eso desde la secretaria no se ve por el pago , hay muchas chicas que están hace años trabajando y no pueden conseguir una planta”.

Con relación a esta respuesta, la profesional manifiesta que su trabajo no es valorado y no reciben un reconocimiento de su desarrollo laboral, ni económico por parte de los superiores, a pesar de esto ellas siguen trabajando y brindando lo mejor de sí para las usuarias.

## **Caso 10**

Persona de 43 años de edad, cuya profesión es abogada, forma parte del dispositivo hace 2 meses; Turno mañana (martes, miércoles) y tarde (lunes, jueves).

Su función es realizar asesoramiento a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

Las autoras Maslach y Jackson (1981) establecen tres dimensiones, en primer lugar, se presenta el agotamiento y cansancio emocional: esta dimensión es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

Por ejemplo, ante la pregunta *¿Siente que tiene suficiente control sobre sus responsabilidades y carga de trabajo?* Comento “*No, porque de repente yo entre a trabajar y tenía que contestar unos oficios míos y de repente tenía 5 fichas y digo en qué momento me llene de tantas fichas porque no se decir no, me dicen necesitamos y digo si y de repente tengo 5 ficha, no puedo haber entrado sin nada y salir con 5 fichas , mi cabeza me va a explotar , no me estaba explotando pero como que vos ya auto percibís que algo te va hacer mal porque si yo sigo con este ritmo”.*

Se puede observar que la acumulación de tareas le causa un agotamiento físico y emocional debido a que las coordinadoras designas alguna labor de otra compañera a la profesional para que la realice y eso le genera una sobrecarga de trabajo.

En segundo lugar, se describe la despersonalización se manifiesta por medio de repuestas cónicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la siguiente pregunta, *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* expreso “*La gente acá viene con mucho miedo , no solo con muchos problemas entonces tengo que tratar que ellas se tranquilice, me toco un caso en donde la señora gritaba y empecé a tratar de que si ella gritaba yo no para poder empezar que ella baje y bajo un montón , después se tranquilizó , lloro y cuando salió se fue tranquila y digo esta señora me llevo toda mi energía, vos venis las tranquilizas pero se llevan mucho de vos y ese fue el día que yo no me podía tranquilizar porque se llevaron algo mío, se llevó mi energía después pude rezar por esa mujer”.*

En vista de ello, se puede considerar que aquellas situaciones que atraviesan las usuarias movilizan a la profesional.

Y en tercer lugar se plantea la baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia.

Cuando se realice la pregunta *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Comento “*Si, cuando vez lo económico,*

*yo recién entro y acepte por el monto que yo acepte, pero yo tengo una boleta de luz de \$110 mil y yo cobro \$180 mil y siento que no solo yo, ponemos un corazón acá sabiendo del mal pago que tenemos que te hace sentir desvalorizada”.*

En ese sentido, se puede ver que la profesional manifiesta que su trabajo no es valorado, se siente desvalorizada y no se brinda un reconocimiento económico, ni tampoco a su desarrollo laboral.

### **Caso 11**

Persona de 30 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 4 años; Turno tarde.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

Planteando los aportes de Maslach y Jackson (1981) describen tres dimensiones, una de ellas es el agotamiento y cansancio emocional manifestando que es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

Por ejemplo, ante la pregunta *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Expreso *“Creo que siempre he apelado en apoyarme en mis compañeras, es un lindo equipo y esto es desde el comienzo, han pasado muchas profesionales por el equipo, hubo muchos cambios y han pasado muchas compañeras, pero siempre estuvo presente el apoyarse en las compañeras desde el desahogarse como juntas, plantear el desacuerdo en alguna directiva, por ejemplo”.*

Se puede observar que la profesional maneja el cansancio a través del vínculo que tiene con sus compañeras porque le brindan apoyo, poder sostenerse para sobrellevar diversas situaciones que tienen que atravesar al realiza su trabajo.

La siguiente dimensión es la despersonalización se manifiesta por medio de repuestas cónicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

Al indagar sobre *¿Cómo se siente usted cuando las víctimas están en crisis o escuchan sus historias de vida?* respondió *“Uno ofrece su presencia , su escucha desde un lugar muy humano de comprensión, al menos desde mi experiencia*

*cuando vienen con esos desbordes es como que estar presente , escuchando incluso ir devolviendo su relato , armándolo como poniéndolo en secuencia, ordenando sobre todo en las primeras entrevistas termina siendo como ir ordenando su discurso y con eso sus vivencia porque la gran mayoría viene sintiendo como que tiene dar explicaciones entonces como que la intervención es siempre , también cierto alivio que del otro lado se la esté escuchando y se está creyendo lo que dice pero eso es general para aquellos relatos o vivencias en donde quizás el riesgo que uno puede evaluar desde esa ficha que esta desde el nivel bajo hasta el altísimo es exactamente lo mismo”.*

Se puede observar que la profesional le brinda diversas herramientas donde le permite ir estructurando el proceso terapéutico a las usuarias.

En la siguiente pregunta *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?* Comento *“Con mis compañeras del equipo mi relación es excelente, es una linda relación, de amistad, es un vínculo muy cercano, con las chicas nos juntamos el finde semana, con mis jefas también nos llevamos bien, hay una posibilidad de escucha y tiene como presente tus criterios profesionales siento como que así es un beneficio también puede ser entrar en contradicción y que se espere que desde esa amistad o cercanía y compromiso por otro lado con la tarea y se espera que uno haga vista gorda a ciertas situaciones y hoy en día el tema económico es una necesidad”.*

En base a esta respuesta, se puede considerar que la licenciada tiene una excelente relación con sus compañeras y supervisoras, a su vez esta conexión le permiten tener un vínculo extralaboral.

La última dimensión es baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

En la próxima pregunta *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Describió *“Es difícil definirlo como algo estable , siento que hay un reconocimiento a la tarea en general porque dentro de todo hay un reconocimiento simbólico por decirlo , otras acciones más concretas como por*

*ejemplo la semana de insalubridad es algo que desde el año pasado se incorporó porque hubieron compañeras quemadísimas y reconocido a todas por igual porque no dependía si éramos planta o contratadas, eso fue positivo porque fue un cambio de poder descansar una semana, despejarse, están como esos reconocimientos pero por otro lado está el choque al respecto del criterio profesional, reconocimiento también material en lo económico porque más allá que uno tenga buen vínculo o de que haya una convicción sobre violencia en razón de género por una cuestión de militancia, de valores , uno viene acá a trabajar no viene hacer militancia y se supone que uno viene aquí a aportar su conocimiento y debiera estar a la altura, en algún momento se nos ha exigido mucho , se nos ha llamado que éramos servicio esencial y en realidad no lo somos o al menos si fuéramos un servicio esencial tendríamos una paga que este a la altura , desde los años que yo llevo no hubo una mejora salarial para ninguna de las profesionales del equipo y eso genera malestar , que muchas compañeras se vayan y eso también golpea al equipo, yo creo que el reconocimiento termina viniendo porque nos llevamos bien , porque te quiero, porque tenemos un vínculo amistoso y porque en la informalidad me decís veo cómo te afecta el trabajo pero acá a la hora de trabajar no sé, esta semana tuvimos una reunión del todo el equipo y se planteó esto, era como siempre miren que nosotras hacemos esto , no se niega realmente pero ahí es como estar apelando al buen vínculo o a la onda porque veo que hicieron cosas pero más allá de eso hay una relación laboral , lo que se debiera reconocer es el trabajo”.*

Se puede observar que la profesional siente que su trabajo es valorado con respecto a su desarrollo laboral, contemplando que desde el año pasado se comenzó a otorgarle a cada integrante del equipo técnico una semana de insalubridad debido al agotamiento que le generaba su trabajo.

Por otro lado, a pesar de su esfuerzo al realizar su tarea, no es suficiente o no le dan el valor que se merece desde un reconocimiento económico, esto causa la pérdida de profesionales porque tiene que renunciar y buscar otra salida laboral.

Al preguntar *¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?* Expreso *“lo que más me gusta es que sea un trabajo en equipo, que se logra como ese abordaje interdisciplinario, integral y que uno ve los efectos del trabajo en la otra persona, realmente uno logra ayudar a esa persona que logra emanciparse de algunas*

*cosas, hay una satisfacción profesional en eso, hubo un cambio y más en esta temática en donde está en riesgo la vida de esa mujer o de sus hijos y es un cambio importante, el poder brindar realmente una ayuda.*

Se puede evidenciar que, a la profesional, le gusta que en su trabajo se pueda realizar un abordaje interdisciplinario de las diferentes áreas y a su vez poder ver como las usuarias tiene un progreso en su tratamiento para mejorar la calidad de vida.

En la siguiente pregunta, ¿Cómo evalúa su desempeño? Comento “*Yo creo bien , siento de alguna manera hay cosas que he madurado como profesional , si porque todavía me siento comprometidas pero hay momentos del año en donde noto como medio de chanta , me ha pasado el año pasado a fin de año que no quería atender a nadie y me habían quedado pocas usuarias que seguían viniendo y no estaba dando algunos turnos y me la re busque haciendo dedicándome a sacar los oficios por nota y hacia eso porque no quería atender , en algún momento me ha pasado de estar con la ficha llenándola y no , me quiero ir de acá, después dije necesito un descanso pero me ha llegado esos momento donde noto que estoy como agobiada”.*

En cuanto a su desempeño, siente que cuando esta agobiada, agotada comienza a desarrollar otras actividades, tareas para tener un momento de descanso.

## **Caso 12**

Persona de 32 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 1 años y 6 meses; Turno tarde.

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

A partir de los aportes de Maslach y Leiter (1997) se plantea diferentes síntomas emocionales que se pueden manifestar como ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

Se plantea los siguientes síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Al indagar sobre *¿alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas?* Comento *“ansiedad; inestabilidad emocional; perdida del autoestima profesional y persona.*

Por otro lado, el autor Olabarria (1995) describe los siguientes síntomas psicósomáticos y conductuales: pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos: dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos.

En la siguiente pregunta, *¿alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos?* Expreso *“dolor de cabeza; insomnio; dolores musculares; desórdenes gastrointestinales”.*

Se puede observar que en las repuestas anteriores, la profesional presento antes, durante o después de la jornada laboral presento diferentes síntomas emocionales, cognitivos y psicósomáticos o conductuales mencionado anteriormente.

A continuación, las autoras Maslach y Jackson (1981) describen tres dimensiones, la primera es el agotamiento y cansancio emocional es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

Al preguntar, *¿Siente que tiene suficiente control sobre sus responsabilidades y carga de trabajo?* Expreso *“si, porque soy muy organizada, pero me gusta tener todo controlado por ejemplo si yo sé que la semana que vienen*

*me voy de semana de insalubridad sé que tengo que dejar todo al día, todo en orden”.*

En este caso, se puede ver como la profesional tiene el control de su trabajo porque su personalidad es estructurada y eso le permite tener todo controlado.

Por ejemplo, al preguntar *¿Cómo maneja el estrés o el cansancio que puede surgir en este trabajo?* Comento *“Lo manejo pausando por ejemplo si no completo la ficha, me pongo a hablar con las chicas como para despejarme un poco y en mi casa mucha sería, hablar con mis amigas”.*

Ante esta respuesta, se puede considerar que la profesional trata de realizar actividades de distracción en ciertos momentos para que esto no le cause agotamiento laboral.

La segunda dimensión es la despersonalización, se manifiesta por medio de respuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la pregunta, *¿Cómo es la relación con tus superiores y compañeras del equipo?* Expreso *“Buena, con las del equipo excelente son las compañeras muy copadas , al ser uno de mis primeros trabajos , toparme con este equipo sostiene mucho, acompaña mucho es muy agradable venir acá, es muy sano y con respecto a los directivos es cordial, es respetuoso el trato , personalmente es como hasta ahí quizás con una de las coordinadoras tengo más llegada , te puedo hacer un chiste pero siempre desde el respeto , acatando la directiva que dan y si vez que uno no está de acuerdo profesionalmente con algo , sé que lo puedo plantear , sé que lo van a escuchar , podemos llegar a un acuerdo hablando”.*

Con respecto a la relación laboral, manifestó tener un excelente vínculo con sus compañeras del equipo, puesto que se brindan un acompañamiento entre sí.

Por otro lado, con respecto a sus superiores mantiene un trato cordial y están dispuestas a escuchar, hablar acerca de alguna directiva cuando no están de acuerdo.

La tercera dimensión, es la baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja

autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

Por ejemplo, se preguntó *¿En algún momento, usted ha sentido que su trabajo no es o no fue valorado? ¿Por qué?* Comento, *“si desde lo económico no somos valoradas, eso no quiere decir que mi rendimiento profesional influye no porque yo voy a seguir trabajando de la misma forma me paguen dos pesos o como si me duplicaran el sueldo, yo siempre voy a trabajar bien porque no trabajo en pos de los directivos sino yo trabajo en pos de mis usuarias”*.

Se puede observar que la profesional manifiesto que su trabajo no es valorado, no hay un reconocimiento económico por parte de sus superiores, sin embargo, sigue trabajando y tratando de dar lo mejor de si a pesar de su baja remuneración.

Cuando se preguntó *¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?* Expreso *“No porque realmente me gusta mucho la temática entonces no, obviamente que esta el cansancio diario porque es la misma vorágine del día a día, no estoy como agotada para decirme me cambio de temática, desde que yo estudie sé que me gusta la temática y me vengo formando en esto, no se tampoco si será el propio entusiasmo hace dos años me recibí, hace un año y medio que estoy trabajando”*.

En este caso, se puede ver que le gusta su trabajo, no ha pensado en renunciar porque le gusta la temática que se aborda.

### **Caso 13**

Persona de 31 años de edad, cuya profesión es licenciada en psicología, forma parte del dispositivo hace 1 años y 6 meses; Turno mañana (miércoles, jueves, viernes) y tarde (lunes, martes)

Su función es realizar asistencia psicológica a las usuarias y tareas administrativas (completar oficios).

Mencionando los aportes de Maslach y Leiter (1997) describe diversos síntomas emocionales que se pueden manifestar como ansiedad, labilidad con

tendencia a la irritación, abatimiento depresivo, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa, tristeza o soledad.

Se plantean síntomas cognitivos que comprende una disminución o pérdida de la auto-estima profesional y personal y un aumento de la insatisfacción laboral. Aparecen un sentimiento y una percepción de inadecuación personal y profesional en el puesto como consecuencia de la disonancia entre las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas.

Por ejemplo, al preguntar *¿alguna vez, ha presentado los siguientes síntomas?* Comento *“ansiedad, inestabilidad emocional, perdida del autoestima profesional y persona.*

Olabarría (1995) plantea los siguientes síntomas psicosomáticos y conductuales: pueden aparecer alteraciones físicas y comportamentales con síntomas muy diversos, dolor de cabeza, fatiga crónica, insomnio, hipertensión, cansancio excesivo, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda y cuello, pérdida de ciclos menstruales, cambio de hábitos alimentarios, comportamiento agresivo o violento, tanto hacia compañeros como a usuarios, familiares y vecinos y abuso en el consumo de tabaco, café o fármacos.

En la siguiente pregunta, *¿alguna vez, ha experimentado los siguientes síntomas físicos?* Expreso *“dolor de cabeza, dolores musculares”.*

Se puede considerar que en las repuestas anteriores, la licenciada presento antes, durante o después de la jornada laboral presento diversos síntomas emocionales, cognitivos y psicosomáticos o conductuales planteado anteriormente.

A partir de las dimensiones planteadas por las autoras Maslach y Jackson (1981) en primer lugar describe el agotamiento y cansancio emocional es notoria al agotamiento de los recursos emocionales y físicos de las personas.

En la pregunta, *¿Cómo cuida su propio bienestar mental y emocional al tratar con situaciones difíciles?* Expreso *“la cuido a través de la terapia es fundamental porque algunas veces hay muchas cosas que te movilizan justamente las trabajo ahí”.*

Ante esta repuesta, se puede evidenciar que la profesional cuida su bienestar emocional a través de un proceso terapéutico.

En segundo lugar, la dimensión es la despersonalización, se manifiesta por medio de repuestas cínicas, actitudes negativas e insensibles sobre el trabajo.

En la próxima pregunta *¿Recibes el apoyo necesario de tus superiores y compañeras para realizar sus tareas?* Comento *“De mis compañeras si, pero con mis jefas no, porque entre ellas no hay mucha comunicación para saber cómo actuar en un caso específico en cambio con las compañeras si es más hay muchas que están hace mucho tiempo y como que ya saben cómo se actuaría ante algún caso”*.

Se puede observar que la licenciada recibe el apoyo necesario de sus compañeras del equipo, pero por parte de sus superiores no debido a una falta de comunicación para actuar en casos específico.

El tercer lugar, la dimensión es la baja realización personal, se puede apreciar cierta disminución de sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja autoeficacia. Se percibe también como un sentimiento de inadecuación a las tareas que forman parte de nuestro trabajo habitual.

Al preguntar, *¿Pensó en algún momento renunciar a su trabajo? ¿Por qué?* Expreso *“No, me gusta este trabajo a pesar de que a la mañana es un ambiente más intenso, pero tenes que saber poner límite sino te llevan porque cada uno tiene como su perspectiva”*.

En este caso, se puede considerar que le gusta su trabajo y no ha pensado en renunciar a pesar de que el ambiente laboral del turno mañana es diferente al turno de la tarde.

A partir de los distintos factores laborales o profesionales, hay ciertas condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo, acoso laboral.

En la siguiente pregunta *¿Cómo se siente respecto a tu trabajo en este momento?* Comento *“En este momento es el tema salarior por ahí se juega en contra , lo que nos propusieron es disminuir una hora porque las que tenemos contrato son cuatro horas pero hacemos cinco horas igual que planta pero supuestamente es para que no haya malestar entre las compañeras pero se termina dando igual por las exigencias que tenemos, aparte contestar todo a tiempo , que por ahí las fallas que ahí es que no podemos dar una repuesta porque no pertenecen acá y te exigen dar si o si repuestas cosas que no deberían”*.

En ese caso, se puede observar los factores con relación a los bajos salarios y como a su vez esto produce una sobrecarga de trabajo.

## COLECCIÓN DE TESIS DIGITALES y TRABAJOS FINALES

### AUTORIZACION DEL AUTOR

Estimados Señores:

Yo **Anahi Cristina Alaniz**, identificada con DNI N° **36.502.997**; Teléfono: **3804324439**; Email: **anahi\_307@hotmail.com** autora del trabajo de grado/posgrado titulado **Síndrome de Burnout en profesionales del equipo técnico del Espacio de Atención Integral “Yanapay”** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar al título de Licenciado en Psicología; autorizo a la **Biblioteca Central del Instituto Universitario de Ciencias de la Salud – Fundación Barceló** la publicación de mi trabajo con fines académicos en el Repositorio Institucional en forma gratuita, no exclusiva y por tiempo ilimitado; a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado/posgrado en la página Web del Repositorio Institucional de la Facultad, de la Biblioteca Central y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la misma a título de divulgación gratuita de la producción científica generada por la Facultad, a partir de la fecha especificada.
- Permitir a la Biblioteca Central sin producir cambios en el contenido; la consulta y la reproducción a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer para la seguridad, resguardo y preservación a largo plazo de la presente obra.

Lugar de desarrollo de la Tesis: Espacio de Atención Integral “Yanapay”.

#### 2. Identificación de la tesis:

**TÍTULO del TRABAJO:** Síndrome de Burnout en profesionales del equipo técnico del espacio de atención integral “Yanapay”

Director/Tutor: Lic. Elizabeth Tello

Fecha de defensa: 29/08/2024

**3. AUTORIZO LA PUBLICACIÓN DE:**

a) **Texto completo** a partir de su aprobación

b) **NO AUTORIZO** su publicación

**NOTA:** Las tesis no autorizadas para ser publicadas en TEXTO COMPLETO serán difundidas en el catálogo de la biblioteca ([catalogo.barcelo.edu.ar](http://catalogo.barcelo.edu.ar)) mediante sus citas bibliográficas completas y disponibles sólo para consulta en sala en su versión completa en la biblioteca.



Firma del Autor

Lugar: La Rioja, Capital



*Lic. Elizabeth Tello*

Firma del Director/Tutor

Fecha: 26/07/2024