

XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

Síndrome de Burnout en profesionales que asisten en instituciones a jóvenes en riesgo psicosocial.

Puhl, Stella Maris y Izcurdia, María De Los Ángeles.

Cita:

Puhl, Stella Maris y Izcurdia, María De Los Ángeles (2008). *Síndrome de Burnout en profesionales que asisten en instituciones a jóvenes en riesgo psicosocial*. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-032/418>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/efue/7vQ>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE ASISTEN EN INSTITUCIONES A JÓVENES EN RIESGO PSICOSOCIAL

Puhl, Stella Maris; Izcurdia, María De Los Angeles
Universidad Argentina John Kennedy. Argentina

RESUMEN

La investigación apunta a relevar la incidencia y grado de desgaste (Burnout) en una población de profesionales de distintas disciplinas que asisten en instituciones a jóvenes en riesgo psicosocial, estableciendo si existen diferencias en el nivel de padecimiento de este síndrome según variables personales. La exploración se realizará en base a dos cuestionarios: sociodemográfico; y el grado de desgaste profesional será medido a través del MBI (Maslach Burnout Inventory) en su versión castellana (1986) y a través de entrevistas semiestructuradas. La muestra estará formada por profesionales de distintas disciplinas, que se desempeñen en instituciones de abordaje de jóvenes en riesgo psicosocial de la Ciudad de Buenos Aires. Siendo el objetivo de este estudio relevar cual será la prevalencia del burnout y las dimensiones configuracionales en virtud de algunas variables sociodemográficas y las estrategias de afrontamiento necesarias para hacer frente a los imponderables de ésta práctica y poder desarrollar estrategias de acción favorecedoras de los recursos resilientes que poseen estos trabajadores. Los resultados que se esperan obtener son las causas que generan malestar en el trabajo. Y, a partir de ello elaborar estrategias tendientes a mejorar la calidad de vida de los profesionales que se desempeñan en estas instituciones.

Palabras clave

Burnout Profesionales Instituciones Menores.

ABSTRACT

BURNOUT SYNDROME PROFESSIONALS WHO ATTENDED INSTITUTIONALIZING YOUTH AT RISK PSYCHOSOCIAL

The investigation aims to relieve the incidence and degree of wear (Burnout) in a population of professionals in various disciplines attending institutions in psychosocial risk to young, establishing whether there were differences in the level of suffering from this syndrome as personal variables. The exploration will be conducted on the basis of two questionnaires: sociodemographic, and the degree of burnout will be measured by MBI (Maslach Burnout Inventory) in its Spanish version (1986) and through semi-structured interviews. The exhibition will comprise professionals from various disciplines, which will play in institutions dealing with youth at risk psychosocial de la Ciudad de Buenos Aires. Being the objective of this study which will relieve the prevalence of burnout and dimensions configural under certain socio-demographic variables and coping strategies needed to cope with the uncertainties of this practice and to develop action strategies supportive resources that resilient possess these workers. The expected results are the causes that generate discomfort at work. And, on that basis develop strategies aimed at improving the quality of life for professionals who work in these institutions.

Key words

Burnout Professional Institutions Minors

LA PROBLEMÁTICA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

“Sobrecarga emocional”, “estar quemado”, “desgaste profesional”, son expresiones frecuentes que responden a fenómenos más o menos relacionados con un descenso en las facultades de la persona en el ejercicio de su rol profesional y que conllevan un malestar interno considerable. Si tenemos en cuenta las características de nuestra sociedad, no es de extrañar que las personas sean cada vez más sensibles a la presión tanto externa como interna, y que aparezcan señales de desajuste emocional y de desgaste.

La interacción permanente del hombre y su medio de trabajo físico y psicológico influye sobre su salud positiva o negativamente; de ahí que en la relación dinámica hombre-trabajo, sea considerada esta última como una de los principales determinantes del proceso salud - enfermedad.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud.

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido caracterizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

No debe identificárselo con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores, especialmente relevantes, para el desarrollo del síndrome: las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares.

El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la complejidad de la labor que realiza. Se trata, sin duda, de un fenómeno pluridimensional, sólo abordable desde análisis multidimensionales.

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN Y RELEVANCIA DEL ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación, se contextualiza en la necesidad de prevenir y afrontar el síndrome de burnout en profesionales que asisten a jóvenes en riesgo psicosocial; entendiéndolo a éste como una situación que puede llevar a un individuo a eventos o acciones negativas que se presenten en el desarrollo de su vida.

Cuando decimos que un profesional está “quemado”, tratamos de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar, social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción. Es el final de un proceso continuado de tensión y de estrés. Si bien esta experiencia negativa puede ocurrir en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa.

Podemos precisar que el “Burnout” o “quemamiento”, es un síndrome de reducción de la capacidad personal, que puede presentarse en sujetos, que por profesión, se ocupan de la “gente”. Se trata de una reacción a la tensión emocional crónica creada por contacto continuo con otros seres humanos, en particular cuando éstos tienen problemas o motivo de sufrimiento. Puede considerárselo un tipo de estrés ocupacional, pero se distingue porque su factor característico es que el estrés surge de la interacción social entre el operador y el destinatario de la ayuda.

Se trata de un proceso lento, progresivo y complejo que se desarrolla a lo largo del tiempo en personas que son susceptibles a pasar por situaciones de estrés y que no son capaces a encauzar tales situaciones.

La relevancia de estudiar esta problemática, está dada en función de que los desafíos, responsabilidades, roles, etc. que debe asumir el profesional que trabaja con ella, son variados, numerosos y complejos; pudiendo derivar en situaciones de desbordamiento y estrés que dificulten la práctica profesional.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.).

Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general. El informe sobre la salud en el mundo elaborado por la O.M.S. en el año 2000 está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y como proceder a su mejora (OMS, 2000). Señala que, los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, de las destrezas, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema. Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud (quienes son también los que se dedican a trabajar con problemáticas sociales severas, como es el caso de los jóvenes en riesgo psicosocial), tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo.

APORTES QUE SE ESTIMAN DE LA INVESTIGACIÓN

En razón de que aún en la actualidad sigue siendo un obstáculo para la investigación, la imprecisión que caracteriza el modo en que se define al síndrome de Burnout; en principio, se conceptualizará al mismo y se describirán las diferencias que se encontraran en el grado de desgaste profesional o burnout de acuerdo al grupo de factores sociodemográficos determinados.

En el conocimiento de que, la lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa; presentándose con variable intensidad en leves, moderados, graves o extremos; es que a los fines de intervenir preventivamente no importará el nivel de gravedad de dicho padecimiento. Sino que se espera detectar el grado de padecimiento que evidencian los profesionales que trabajan en las instituciones de asistencia a jóvenes en riesgo psicosocial.

Los administradores de recursos humanos en el ámbito de las problemáticas sociales deben ser conscientes de que la primera medida para evitar el síndrome de quemarse por el trabajo es formar al personal para conocer sus manifestaciones. Pero, además de considerar programas que impliquen la adquisición de conocimientos; los intentos de intervención deben incorporar otras acciones, por lo cual se intentará diseñar estrategias para la intervención, las que deberán contemplar tres niveles: individual, grupal y organizacional.

El trabajo concluirá con una recomendación sobre estrategias de intervención que los administradores de recursos humanos de la sanidad deben considerar para prevenir el síndrome de quemarse por el trabajo, privilegiando los recursos resilientes frente a los vulnerables, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, consecuentemente, mejorar la calidad de servicio que la organización ofrece a sus usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVÁREZ, L.; FERNÁNDEZ, L. El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* 1991; 11:257-265.
- BLALOCK, H. *Estadística Social* Ed. Fondo de Cultura económica, segunda edición, sexta, México (1998).
- BOTTINELLI, M.M. y Colaboradores. *Metodología de investigación. Herramientas para un pensamiento científico complejo*. 1ra. Edic.
- COBO BEJARANO, H. *Glosario de Metodología*. 8ª. Ed. Cali: Impretec, 1998.
- CORTADO DE KOHAN, N. *Diseño estadístico*. Eudeba 1994. Bs.As.

CUEVAS, P.; O'FERRALL, C.; GAVIRA, C.; CRESPO, J. Estrés, apoyo social y salud mental en enfermeros de un hospital general: resultados de una investigación. *Enfermería Científica* 1999; 202:74-76.

DELGADO, J.M.; GUTIERREZ. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Ed. Síntesis Psicología, Madrid (1995).

FERNÁNDEZ, A. "El campo grupal" - Ed. Nueva Visión, Bs. As.-Argentina, (1998).-

KHOAN, N. *Diseño Estadístico. para investigadores de las ciencias sociales y de la conducta*. EUDEBA Bs. As. (1994).

KOTLIARENKO, M. A.; CACERES, I.: *Resiliencia: construyendo en adversidad*. Edit. CEANIM. Chile; 1996.

MASLACH, C.; JACKSON, S. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986. edic. (1996.)

MASLACH, C. *Burned out*. *Human Behavior* 1978.

MELILLO, A.: *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Edit. Paidós. Bs.As.; 2003.

MORENO, B. *El MBI, adaptación y nueva versión (CBB)* Universidad Autónoma de Madrid 1989. Madrid.

NEFFA, J. *Reconsideración de la noción de condiciones y medio ambiente de trabajo*. CEIL/CONICET. Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina. Humanitas, 1987.

Organización Panamericana de la Salud. *Técnicas para una estrategia de comunicación en salud*.

PEIRÓ, J. *Desencadenantes del Estrés laboral*. Eudema Psicología Ed; 1993.

RUBIO, J.; GÓMEZ, A.; DURÁN, M. *Estrés ocupacional en profesionales de los servicios de salud*. *Revista de Psicología Social Aplicada* 1991