

## Desgaste profesional del personal de atención en contexto de violencia

Jorge Antonio Hernández Vela<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

\*Autor para correspondencia: Jorge Antonio Hernández Vela, jhernandezv@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 15-07-2023. Publicado: 11-08-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.1456-1460

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el desgaste profesional en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la mujer y familia. La metodología a usar fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, de diseño correlacional, se usó una muestra de 52 profesionales. Se usó el cuestionario de desgaste profesional de la OIT. Los resultados indican un desgaste profesional de nivel medio en un 88.5% con tendencia a ser bajo en un 9.6%, explicado por una falta de realización de nivel medio en un 46.2%, una despersonalización de nivel medio en un 36.5% con tendencia a ser bajo en un 36.5% y un agotamiento emocional de nivel bajo en un 42.3% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo. Se puede concluir existe un desgaste considerable en el labora en la realización de sus atenciones a usuarias víctimas de violencia familiar, lo cual puede llegar a afectar posteriormente en la calidad de atención prestada.

**Palabras claves:** Desgaste profesional, personal de atención, violencia.

### Abstract

The present research aimed to determine professional burnout in Comprehensive Care Teams in situations of violence against women and families. The methodology used was a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach with a correlational design. A sample of 52 professionals was used. The Professional Burnout Questionnaire from the ILO (International Labor Organization) was utilized. The results indicate a moderate level of professional burnout in 88.5% of the respondents, with a tendency to be low in 9.6% of cases. This can be explained by a moderate level of lack of accomplishment in 46.2% of the participants, a moderate level of depersonalization in 36.5% with a tendency to be low in 36.5%, and a low level of emotional exhaustion in 42.3% of the members of the Comprehensive Care Teams for violence cases in Trujillo. It can be concluded that there is considerable burnout in their work in providing assistance to female victims of domestic violence, which may subsequently affect the quality of care provided.

**Keywords:** Professional burnout, care staff, violence.

## 1. Introducción

Los hechos de violencia, son una realidad inherente al ser humano, siendo que han existido esfuerzos por parte de la sociedad para poder erradicarla, estos en general han sido insuficientes, por lo que siguen reportándose señales de dicha violencia en los medios de prensa y televisivos, generando malestar y estrés constante entre el personal encargado de atender dichos eventos, además de la recarga de labores que tienen que tolerar debido al incremento de casos y que el personal resulta ser insuficiente. Actualmente, veo que la velocidad de trabajo ha ido en aumento, así como el crecimiento de la lucha contra la eliminación de la violencia. Este tipo de intervención está orientada a la actuación de los profesionales a cargo y está ligada a la creatividad de nuevas estrategias de adaptación a nivel individual y organizacional para lograr los resultados que requieren las instituciones (Poveda & Suárez, 2018). Sin embargo, cada organización, en función de sus objetivos tiene su propio conjunto de desafíos, y los profesionales a cargo poseen los conocimientos, actitudes, habilidades y experiencia necesarios para llevarlos a cabo; pero probablemente existen factores de riesgo que agotarán la moral de los profesionales.

Para ello, es por ello por lo que es importante distinguir los factores y grados de riesgo en diversas áreas o aspectos personales, profesionales, familiares y sociales de los expertos, así como la identificación de factores organizacionales y contextuales, que de una forma u otra se puede inculcar el rendimiento, la calidad y la productividad (Pintado et al., 2015). Por lo que en cuanto al desgaste profesional de profesionales en contexto de violencia, se percibe un declive personal y una disminución de la sensación de éxito personal que aparece como respuesta al estrés emocional que se acumula durante sus intervenciones a la población afectada. La violencia se ha convertido en un grave problema social por sus fuertes efectos adversos en la salud de las personas a nivel físico y mental, incidiendo en su calidad de vida. Por lo tanto, la violencia debe prevenirse y abordarse por completo a través de una coordinación interinstitucional e interinstitucional completa, que es esencial para respuestas eficaces y eficientes. Dada la importancia y el crecimiento de la atención a las víctimas, los defensores de las víctimas no pueden quedarse atrás (Díaz & Gómez, 2016). Los que practican la violencia son todos temas de investigación, y un gran aporte para los expertos que también forman parte de la intervención en temas de violencia. Aun así, estos profesionales no son ajenos a los efectos que la violencia tiene en las víctimas y quienes son espectadores de dicha violencia.

Entre las conferencias internacionales de información y alerta al respecto se han planteado algunas como la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer (1995), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Convención de Belem do Pará (1994), la Declaración de Naciones Unidas para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1994), la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979); que tienen como fin dar a conocer y sensibilizar a la población y a los profesionales responsables de la lucha contra la violencia. Sin embargo, la violencia sigue siendo un problema generalizado en gran parte del mundo. Es así, que los profesionales responsables que vienen luchando contra la violencia en todas sus formas siguen trabajando con denodados esfuerzos para eliminar por completo todo rasgo de violencia, pero estos esfuerzos se ven desgastados por el estrés y la presión que dicha demanda requiere. Sumado a esto la violencia no ha disminuido, y los programas preventivos y promocionales poco es lo que han logrado en la erradicación de la violencia. Es entonces que se muestra necesario realizar esta investigación que tiene el objetivo de analizar el desgaste profesional o síndrome de estrés laboral del personal de atención en contexto de violencia.

## 2. Metodología

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el desgaste profesional en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la mujer y familia. La metodología a usar fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, de diseño correlacional. La población fue de 150 colaboradores especializados, de los cuales se usó una muestra de 52 profesionales. Se usaron el cuestionario de desgaste profesional de la OIT derivado de Maslach y Jackson (1981) para la recolección de datos.

## 3. Resultados

En la tabla 1, se muestra un desgaste profesional de nivel medio en un 88.5% con tendencia a ser bajo en un 9.6%, explicado por una falta de realización de nivel medio en un 46.2%, una despersonalización de nivel medio en un 36.5% con tendencia a ser bajo en un 36.5% y un agotamiento emocional de nivel bajo en un 42.3% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

**Tabla 1:** Nivel de desgaste profesional en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la mujer y familia.

Variable	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	
Desgaste profesional	1	1.9	46	88.5	5	9.6	52
Agotamiento emocional	13	25.0	17	32.7	22	42.3	52
Despersonalización	4	26.9	19	36.5	19	36.5	52
Falta de realización personal	14	26.9	24	46.2	14	26.9	52

## 4. Discusión

Es así, que se puede demostrar que se evidenció un desgaste profesional de nivel medio en un 88.5% con tendencia a ser bajo en un 9.6% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo. Esto indica cómo la violencia ha ido desgastando a los profesionales de atención que vienen luchando en la erradicación de la violencia y los efectos que tienen en la población afectada, ante los altos niveles de estrés acumulados durante su intervención, afectando su salud integral y lo cual decae en una nueva problemática psicosocial que afecta a la sociedad. Asimismo, García (2019) señala que el fenómeno de la violencia es un rasgo creciente de nuestras sociedades, incluidas las desarrolladas, que en muchos aspectos define y caracteriza cierto tipo de relaciones, igualmente presentes en el ámbito laboral. En maneras diferentes. Si se evalúan las estadísticas y estudios especializados sobre este tema, surge el hecho de que constituye un riesgo psicosocial segundo en importancia cuantitativa, después del estrés laboral. Por ello, es importante definir conceptualmente este tipo de riesgo laboral, así como abordar sus características técnico-legales preventivas, de forma que se pueda realizar una evaluación y planificación completa de las actuaciones para la eliminación de estos riesgos laborales.

Según los estudios de Rivera et al. (2019), la sobrecarga de trabajo provoca burnout, que caracterizado por agotamiento emocional, declive personal y disminución de la sensación de éxito personal que aparece en respuesta al estrés emocional. Las conductas que suelen manifestarse comúnmente son el agotamiento emocional, las actitudes negativas y los cambios de humor. Por lo que se señala que para cambiar los factores que promueven el síndrome estrés laboral, es necesario implementar un programa sanitario para prevenir el estrés laboral, en conjunto con el problema, ya que el agotamiento laboral, si no se detecta a tiempo, puede conducir a muy problemas serios que afectan la salud del individuo. Afecta a los miembros de la familia ya que se ve afectada indirectamente. Entre los factores de riesgo del síndrome de fatiga, el agotamiento emocional, las manifestaciones conductuales, las actitudes negativas y el cansancio son las manifestaciones que se muestran en las personas con el síndrome. Esto se puede observar inclusive en los operadores de justicia que se encargan de sancionar a los perpetradores de la violencia en la población afectada, quienes comienzan a percibir que sus funciones profesionales los sobrepasan sintiéndose abrumados por la responsabilidad y la falta de poder para tomar acciones restrictivas de la violencia.

Siendo que el personal profesional que tiene contacto directo con las víctimas demostraron tener las tasas más altas de síndrome de burnout, además que los procesos de formación del personal profesional fomentan el desgaste por medio de sus políticas de trabajo bajo presión. Además, Muñoz del Carpio et al. (2020) manifestaron que los operadores de justicia en violencia intrafamiliar tienen un alto índice de burnout ocupacional y cuanto mayor es la percepción de calidad de vida profesional, mayor es el nivel de burnout y menor el poder. Estos conocimientos ayudarán a la implementación de políticas que mejoren el ambiente laboral y reduzcan la carga procesal. Martínez (2020) también informó que algunas condiciones reconocidas afectan a las personas que realizan determinadas actividades ocupacionales y se derivan de su desempeño laboral, una de las condiciones más complejas, la más compleja de las cuales se conoce como síndrome de desilusión o aburrimiento laboral. Es interesante analizar este fenómeno específicamente en el contexto de las relaciones laborales, donde esta condición no es nueva, pero ha cobrado relevancia debido al interés que muchas veces se ha relacionado con los riesgos laborales en las últimas décadas, tanto para proteger a los trabajadores como para mitigar las consecuencias dentro de la organización. Otro aspecto importante es el mencionado por Tafoya et al. (2020), que pudo demostrar que la presencia de acoso laboral tiene consecuencias para la salud (agotamiento mental) y el rendimiento (falta de conciencia personal) del receptor, además de afectar la relación de la clínica del personal de salud y el usuario (asignación). Se observó que la frecuencia de las experiencias de acoso es la causa más importante para el aumento de los síntomas de burnout. De esto se desprende que las diferentes formas de violencia pueden impactar en agotamiento laboral del personal a cargo de la atención. Por otra parte, Urbina (2021); así como Muñoz del Carpio et al. (2019), encontraron en el personal asistencial médico una alta tasa de síndrome de agotamiento, así como de acoso laboral, en comparación con la tasa más alta de síndrome de agotamiento centrado en el acoso sexual y la violencia física. Se sabe que el síndrome de burnout y el acoso en el lugar de trabajo médico son comunes, sin embargo, las políticas en este sentido en las universidades y los entornos de atención médica son inexistentes o raras, por lo que este problema debe abordarse de manera más integral para garantizar una formación médica exitosa.

Fernández et al. (2018) informan que los trabajadores de atención de servicios médicos estaban gravemente fatigados y a raíz de ello se desempeñaron peor en términos de inhibición, memoria laboral y toma de decisiones. Estas funciones ejecutivas pueden ser clínicamente relevantes, en relación con el procesamiento cognitivo básico en la mejora del razonamiento clínico por parte de los profesionales sanitarios. Por lo tanto, Fuentes (2019) señala que el malestar de los profesionales o trabajadores involucrados en el manejo de situaciones estresantes, emocionalmente demandantes o traumáticas en el nivel secundario, interfieren en el trabajo con pacientes víctimas de violencia o abuso físico y sexual o afectados por desastres naturales, o aquellos que viven en condiciones extremas; así también desde la perspectiva del desgaste emocional, se entiende que el trabajo se reducirá cuando el desgaste sea difícil de manejar. Este desgaste se ve incrementado porque el fenómeno de la violencia ha ido en aumento lo cual incide en los factores de riesgo psicosocial y aumenta los niveles de estrés laboral que permiten que se desarrolle el síndrome de burnout, por lo que se deben de implementar medidas efectivas que ayuden a evitar dicho fenómeno social.

## 5. Conclusiones

Se concluye que, el desgaste profesional puede incidir también en diversos aspectos del desempeño laboral de los operadores de salud y justicia que intervienen en los casos de violencia de toda índole. Se puede comprender además la necesidad de mejores políticas públicas de la problemática de la violencia que reduzcan los niveles de estrés del personal a cargo de ayudar a las víctimas de dicha violencia. Se denota necesario entonces establecer medidas de prevención del desgaste profesional de los colaboradores para evitar que el contacto permanente con esta realidad psicosocial termine por menguar sus capacidades profesionales de intervención, afectando su salud y en perjuicio de las víctimas que acuden a los servicios de apoyo para casos de violencia.

## 6. Referencias bibliográficas

- Committee on the Elimination of Discrimination against Women of United Nations. (1979). United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Revista Psicología del Caribe*, 33(1), 113 – 131.
- Fernández, J., Pérez, J., Santos, A., Pérez, M., & Peralta, M. (2018). Burnout y funciones ejecutivas en personal sanitario de Cuidados Paliativos: influencia del desgaste profesional sobre la toma de decisiones. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2).
- Fuentes, E. (2019). Desgaste por empatía. *Entretextos*, 32(1).
- García, M. (2019). Violencia externa en el lugar de trabajo: marco conceptual y caracterización jurídica. *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho*, 1(1).
- Martínez, H. (2020). Síndrome de burnout laboral (SB) o desgaste profesional bajo la perspectiva del derecho del trabajo. *Universos Jurídicos*, 14(1).
- Muñoz del Carpio, A., Arias, W., & Rodríguez, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 57(2).
- Muñoz del Carpio, A., Begazo, L., Díaz, B., Rodríguez, A., Mendoza, G., & Málaga, G. (2020). Burnout y calidad de vida profesional en operadores de justicia que atienden violencia familiar. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(3).6
- Naciones Unidas. (1994). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución 48/104. Naciones Unidas. (1995).
- Organización de los Estados Americanos. (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”. *Trat Multilat.*
- Pintado, S., Penagos, J., & Casas, M. A. (2015). Síndrome de desgaste profesional en médicos y percepción de la violencia obstétrica. *Ginecol Obstet Mex*, 83(1), 173-178.

Poveda, A., & Suárez, I. (2018). Factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en la ciudad de Bogotá pertenecientes a la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Rivera, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2).

Tafoya, S., Jaimes, A., Carrasco, J., Mújica, M., Rodríguez, A., & Ortiz, S. (2020). Association Between Psychological Harassment and Burnout in Medical Residents in Mexico City. *Investigación en Educación Médica*, 35(1).

Urbina, D. (2021). Síndrome de desgaste profesional y acoso laboral en médicos residentes en una unidad de tercer nivel de México. *Revista UNAM*, 29(1), 30-35.