La despersonalización y la satisfacción personal en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia

Andrés, R. Vinueza Muñoz y Andrea, C. Cañar Vallejo.

Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador

Programa: Desarrollo y Transformación Social
Línea: Ciencias Psicológicas
Fecha de defensa: el 09 de septiembre de 2019
Director del proyecto: Erick Arguello, M.A., M.Ed., Psy.D., CMPC
Tutor Principal: MSc. María Mercedes Bastidas Redin

PALABRAS CLAVE

Burnout; resiliencia; despersonalización; satisfacción personal

Resumen

Introducción: Pocas investigaciones se han enfocado en analizar la despersonalización y la satisfacción personal en psicólogos. Este estudio se enfocó en evaluar estas variables en una población de psicólogos que atienden a mujeres víctimas de violencia, con la finalidad de valorar su posible disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo o la capacidad de comprender que la vida tiene un significado y la manera de evaluar las contribuciones a esta.

Materiales y métodos: Se aplicó metodología cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional con la finalidad de conocer la asociación que existe entre dos o más variables, se analizaron las variables y las vinculaciones. La muestra con la que se realizó la investigación fueron psicólogos que brindan atención a mujeres víctimas de violencia. Se utilizó una entrevista semiestructurada obteniendo información sociodemográfica de los participantes, además se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la variable Burnout / Despersonalización y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) para la variable de resiliencia / satisfacción personal.

Resultados: Se evidenció que el nivel de resiliencia y de satisfacción personal en los psicólogos fue alto, lo que permitirá implementar estrategias psicológicas para reducir los niveles de burnout y despersonalización, con la finalidad de mejorar la salud mental de la población estudiada.

Conclusión: Los psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia presentan un nivel de resiliencia alto con un nivel de burnout medio/promedio. Además si presentan un nivel de satisfacción personal alto, muestran un nivel bajo de despersonalización.

KEYWORDS

Burnout; resilience; depersonalization; personal satisfaction

Abstract

Introduction: Few research has focused on analyzing depersonalization and personal satisfaction in psychologists. This study focused on evaluating these variables in a population of psychologists who serve women victims of violence, in order to assess their possible decrease in their own feelings of competence and achievement at work or the ability to understand that life has a meaning and the way to evaluate the contributions to it.

Materials and methods: Quantitative, non-experimental, transversal, correlational methodology was applied in order to know the association that exists between two or more variables, the variables and the links were analyzed. The sample with which the research was conducted were psychologists who provide care to women victims of violence. A semi-structured interview was obtained obtaining sociodemographic information of the participants, in addition the Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire was applied for the Burnout / Depersonalization variable and the Wagnild and Young Resilience Scale (ER) for the resilience / personal satisfaction variable.

Results: It was evident that the level of resilience and personal satisfaction in psychologists was high, which will allow the implementation of psychological strategies to reduce the levels of burnout and depersonalization, in order to improve the mental health of the population studied.

Conclusion: Psychologists who perform interventions with women victims of violence have a high level of resilience with a medium / average burnout level. In addition, if they have a high level of personal satisfaction, they show a low level of depersonalization.

Introducción

La escasez de investigaciones sobre temas de burnout y resiliencia, especialmente en psicólogos no han permitido tener una claridad y datos reales sobre los efectos emocionales que estarían atravesando los psicólogos que trabajan con mujeres víctimas de violencia, pese a ello existen investigaciones realizadas en otros países que datan sobre las dificultades del estrés laboral en profesionales de otros campos. Esta investigación busca aportar estudios sobre el impacto que tiene el burnout y la resiliencia en psicólogos, contribuyendo con información relevante sobre la correlación inversamente proporcional entre las variables despersonalización y satisfacción personal. Para ir abarcando más esta temática es importante entender cada uno de los conceptos, los cuales permitirán el entendimiento de la problemática investigada.

Maslach define al burnout como "un agotamiento emocional que puede transformarse en un síndrome psicológico, desencadenando niveles de despersonalización y una reducción en la realización personal, esto puede estar ligado con profesionales que trabajan la mayor parte del tiempo con personas". (Salanova, 2008).

En general, suele afectar a profesionales que se involucran y tiene mayor acercamiento a personas, como es el caso de los psicólogos, quienes muestran altos niveles de empatía, de comunicación, asertividad y una escucha activa, todos estos elementos y capacidades en cierto momento de sus vidas pueden verse afectados por varios factores, podría hablarse de número de casos atendidos, el impacto de situaciones de violencia que deben abordar, entre otros, lo que genera una afectación a su salud mental (Benavides, 2002).

En tanto la despersonalización se puede considerar como una respuesta que involucra sentimientos, pensamientos y conductas, estas podrían considerarse como negativas dirigidas hacia otras personas que se encuentren en su contexto principalmente en el laboral, además esta tiende a disminuir los niveles de la realización personal y competencia de logro en su lugar de trabajo (Salanova, 2008).

A la resiliencia se la puede definir como la capacidad que puede tener la persona para sobreponerse o afrontar situaciones desfavorables y traumáticas que hayan atravesado a lo largo de su vida, estas son consideradas adversas, generando de esta manera factores protectores y de afrontamiento (Fiorentino, 2008).

La satisfacción personal, se entiende como el significado que le da una persona a su vida, las contribuciones que esta le ha brindado para un mayor trascender (Salgado, 2005).

Las investigaciones realizadas sobre burnout y resiliencia han sido abarcadas de manera global, en estudios y poblaciones diferentes, sin embargo, estos aspectos se han abordado de manera escasa en psicólogos, por lo que no se han encontrado mayores investigaciones ni literatura sobre resultados claros sobre la influencia de estos factores (Moreno, 2006).

En un estudio realizado por: Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales en el año 2006, en el que se evaluaron los niveles de burnout con el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Inventario de Burnout en Psicólogos, en los mismos que se evidenciaron bajos niveles de burnout, estableciendo que el número de horas semanales en el trabajo y la profesión o especialidad estaban ligados con el agotamiento emocional y la despersonalización.

Existen investigaciones realizadas por Oñate, Resett, Menghi, Iglesia, en el 2011 relacionaron el tema del burnout y resiliencia, en una muestra de psicólogos clínicos donde se evaluó el burnout, apreciando niveles medios de agotamiento emocional, altos de realización personal y bajos en despersonalización en el trabajo.

Además se pudo evidenciar la relación de las variables burnout y resiliencia en un estudio realizado por: Ríos, Carrillo y Sabuco (2012), en estudiantes de enfermería, concluyendo niveles altos de cansancio emocional y despersonalización, encontrando que a menor cansancio emocional mayor realización personal.

Materiales y métodos

Diseño y Población

La investigación se basó en una metodología cuantitativa, no experimental, temporalidad transversal y correlacional. Con una modalidad de campo, los datos recogidos fueron directamente proporcionados por psicólogos participantes. Se trabajó con una muestra no probabilística de 70 psicólogos, 40 mujeres (57,15%) y 30 hombres (42,85%), entre 25 y 45 años de edad, que trabajan con mujeres víctimas de violencia.

Procedimientos para la búsqueda

Se contó con la colaboración voluntaria de los participantes a través de convenios, requiriendo psicólogos que realicen intervenciones con mujeres víctimas de violencia, se socializó los fines de la investigación, el cuestionario de burnout, la escala de resiliencia y encuestas que sirvieron para recabar los datos, manteniendo los principios éticos, se formalizó esta información mediante un documento de consentimiento informado en el mismo que se especificó que todos los datos obtenidos serán de carácter confidencial y para fines académicos, posterior a obtener los datos se realizó el análisis cuantitativo.

Variables de estudio

Se consideraron algunas variables para la investigación con los psicólogos como: género, edad, estado civil, años de experiencia, horas de trabajo diarias y semanales, nivel de burnout y resiliencia, nivel de despersonalización y satisfacción personal.

Análisis de datos

Se utilizó una entrevista semiestructurada obteniendo información sociodemográfica de los participantes, además se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la variable Burnout / Despersonalización y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) para la

variable de resiliencia / satisfacción personal. Para la caracterización de las variables se generaron 5 bases de datos en el programa Microsoft Excel 2013 (Microsoft Corporation, Redmond, WA, USA), luego fueron combinadas, revisadas y analizadas. Para esto se realizó un análisis descriptivo donde se obtuvo la frecuencia de cada una de las variables del estudio. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Stadistics 25.

Aspectos éticos

Las bases de datos fueron codificados de forma numérica con la finalidad de guardar la confidencialidad de los participantes, además de utilizar un consentimiento informado para la obtención de la información.

En todo momento de la presente investigación se cumplió con los principios éticos estandarizados con los seres humanos declarados en Helsinki (Williams, 2008).

Resultados

De los 70 psicólogos incluidos en el estudio, el 57,15% de ellos fueron mujeres y el promedio de edad fue de 31,5 años. En relación a los años de experiencia, el 82,86% tienen de 1 a 10 años de experiencia. El 80% trabajan de 1 a 10 horas diarias y el 74,29% de 21 a 40 horas semanales.

En relación a las variables de estudio, el 45.73% de psicólogos presentaron un nivel alto de resiliencia y el 71.43% un nivel de satisfacción personal alto. (Figura 1 y 2).

En cuanto al burnout, el 82.86% de psicólogos presenta un nivel de burnout medio/promedio y el 47.14% un nivel bajo de despersonalización. (Figura 3 y 4).

Referente a los resultados de las correlaciones entre el burnout y la resiliencia se obtuvo que el 19% de psicólogos presentan niveles medios de burnout y 32.8% niveles altos de resiliencia (Tabla 1).

En cuanto a las correlaciones de despersonalización y satisfacción personal, se encontró que el 26% de psicólogos presentan niveles bajos de despersonalización ya que sus niveles de satisfacción personal son altos en un 78.8% (Tabla 2).

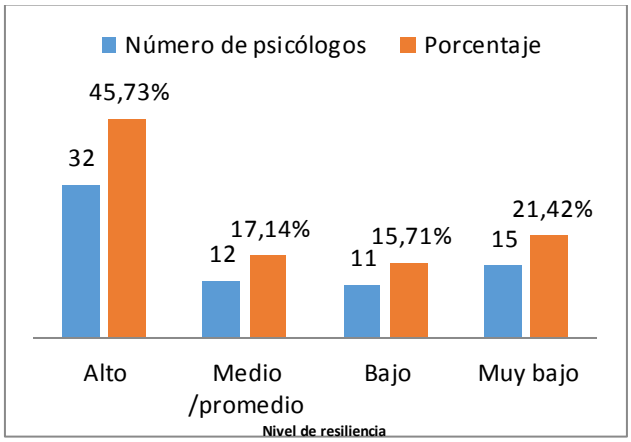

Figura 1 Niveles de resiliencia en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

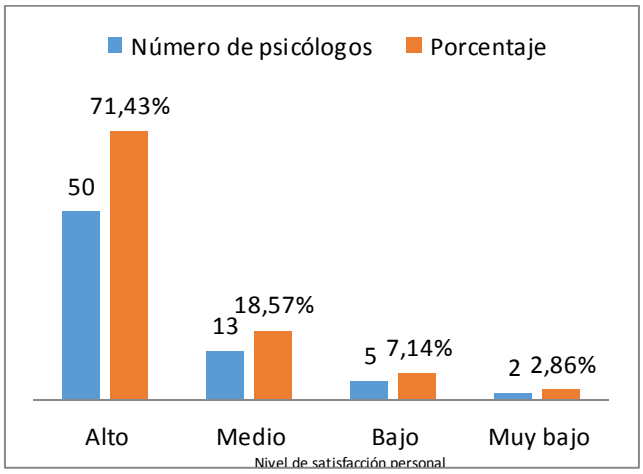

Figura 2 Niveles de satisfacción personal en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

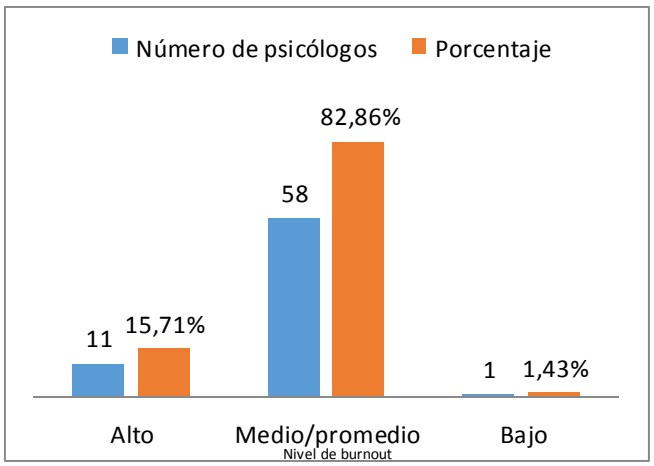

Figura 3 Niveles de burnout en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

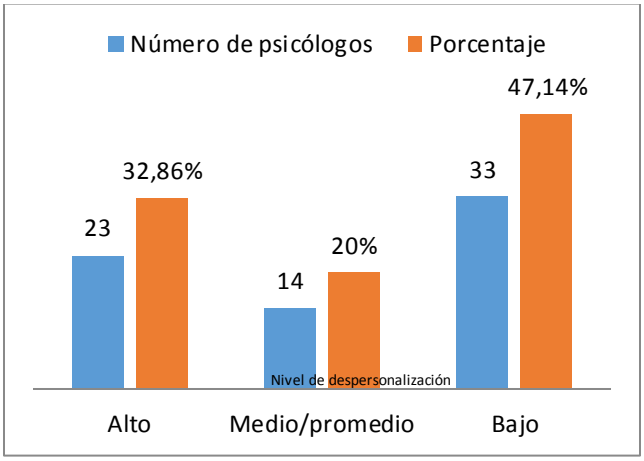

Figura 4 Niveles de despersonalización en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

Tabla 1. Procesamiento de datos Resiliencia y Burnout

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel__Resiliencia * Categoria_MBI	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Tabla cruzada Nivel__Resiliencia*Categoria_MBI

			Categoria_MBI			
			ALTO	BAJO	MEDIO	Total
Nivel__Resiliencia	ALTO	Recuento	2	0	19	21
		% dentro de Categoria_MBI	18,2%	0,0%	32,8%	30,0%
	BAJO	Recuento	1	0	6	7
		% dentro de Categoria_MBI	9,1%	0,0%	10,3%	10,0%
	MEDIO	Recuento	2	0	5	7
		% dentro de Categoria_MBI	18,2%	0,0%	8,6%	10,0%
	MUY BAJO	Recuento	1	0	6	7
		% dentro de Categoria_MBI	9,1%	0,0%	10,3%	10,0%
	NA	Recuento	5	1	22	28
		% dentro de Categoria_MBI	45,5%	100,0%	37,9%	40,0%
Total		Recuento	11	1	58	70
		% dentro de Categoria_MBI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,182[a]	8	0,922
Razón de verosimilitud	3,453	8	0,903
N de casos válidos	70		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Tabla 1 Correlación de las variables Resiliencia y Burnout en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

Tabla 2. Procesamiento de datos Satisfacción Personal y Despersonalización

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel_Resi_Satis * Categoria_Burnout_Despersonalizacion	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Tabla cruzada Nivel_Resi_Satis*Categoria_Burnout_Despersonalizacion

			Categoria_Burnout_Despersonalizacion			
			ALTO	BAJO	MEDIO	Total
Nivel_Resi_Satis	ALTO	Recuento	16	26	8	50
		% dentro de Categoria_Burnout_Despersonalizacion	69,6%	78,8%	57,1%	71,4%
	BAJO	Recuento	2	3	0	5
		% dentro de Categoria_Burnout_Despersonalizacion	8,7%	9,1%	0,0%	7,1%
	MEDIO	Recuento	4	3	6	13
		% dentro de Categoria_Burnout_Despersonalizacion	17,4%	9,1%	42,9%	18,6%
	MUY BAJO	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de Categoria_Burnout_Despersonalizacion	4,3%	3,0%	0,0%	2,9%
Total		Recuento	23	33	14	70
		% dentro de Categoria_Burnout_Despersonalizacion	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,557[a]	6	0,200
Razón de verosimilitud	9,098	6	0,168
N de casos válidos	70		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Tabla 2 Correlación de las variables Satisfacción Personal y Despersonalización en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia.

Discusión

La presente investigación demuestra que los psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia presentan niveles de resiliencia alto y un nivel de burnout medio / promedio. Además si presentan un nivel de satisfacción personal alto, muestran un nivel bajo de despersonalización.

Esta investigación pretende aportar datos sobre el impacto que tiene el burnout y la resiliencia en psicólogos, con la finalidad de promover en un futuro la creación de programas de intervención y mejoras a la salud mental, para los psicólogos que trabajan con mujeres víctimas de violencia, con el propósito de reducir niveles elevados de estrés laboral relacionados con su capacidad de resiliencia.

Considerando que la despersonalización puede ser una variable que afecta el desempeño laboral de los psicólogos que trabajan con mujeres víctimas de violencia, se recomienda una

evaluación de los niveles de despersonalización y clarificar las afectaciones que puedan surgir.

Conclusión

Los psicólogos que presentaron mayores niveles de satisfacción personal, fueron los que mostraron menores niveles de despersonalización y los psicólogos que muestran un nivel de resiliencia alto, se observa que el nivel de burnout es medio/promedio.

El nivel de resiliencia y satisfacción personal en los psicólogos es alto, lo que permitirá implementar estrategias psicológicas para reducir los niveles de burnout y despersonalización, con el propósito de mejorar la salud mental de la población anteriormente estudiada.

Referencias

1. Barrero Plazas, Á., Riaño Ospina, K., & Rincón Rojas, L. (2018). Construyendo el concepto de la resiliencia: una revisión de la literatura. Poiésis, 0(35), 121-127.

2. Becoña Iglesias, Elisardo. Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, [S.l.], v. 11, n. 3, p. 125-146, sep. 2006. ISSN 2254-6057.

3. Benevides Pereira, A., & Moreno-Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E., & González Gutiérrez, j. (2002). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el "inventario de Burnout de psicólogos". Clínica y Salud, 13 (3), 257-283.

4. Franco, Clemente (2010). Intervención sobre los niveles de burnout y resiliencia en docentes de educación secundaria a través de un programa de conciencia plena (mindfulness). Revista Complutense de Educación, 21(2), 271-288.

5. Fiorentino MT. La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud. Suma Psicológica 2008; 15: 95-114.

6. Hernández, G. L.; Olmedo, E. & Ibáñez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4(2), 323-336.

7. Juárez García, A. (2014). ENTREVISTA CON CHRISTINA MASLACH: REFLEXIONES SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT. Liberabit. Revista de Psicología, 20 (2), 199-208.

8. Martínez Pérez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Vivat Academia, (112), 42-80.

9. Moreno, B., González, J. L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), Empleo, Estrés y Salud (pp. 59-83). Madrid: Pirámide

10. Moreno, B.; Meda, R. M.; Rodríguez, A.; Palomera, A. & Morales, M. M. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores demográficos asociados. Psicología y salud, 16(1), 5-13.

11. Oñate, M.E., Resett, S., Menghi, M. S., e Iglesia, M. F. (2016). Burnout y auto concepto en psicólogos clínicos. Revista de Psicoterapia, 27(102), 215-229.

12. Rodríguez Díaz, M. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. Psicología desde el Caribe, (26), vii-x.

13. Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. Papeles del Psicólogo, 29 (1), 59-67.

14. Tejero R, González D, Delgado S. El Burnout como forma de estrés laboral y su dimensión forense. Rev Cubana Salud Trabajo. 2013; 14(1):51-66.

15. Tutte, V., & Reche García, C. (2016). Burnout, resiliencia y optimismo en el hockey sobre hierba femenino. Cuadernos de Psicología del Deporte, 16 (3), 73-78.

16. Williams, J. (2008). Revising the declaration oh Helsinki. World medical journal. 54 (4), 120-122.