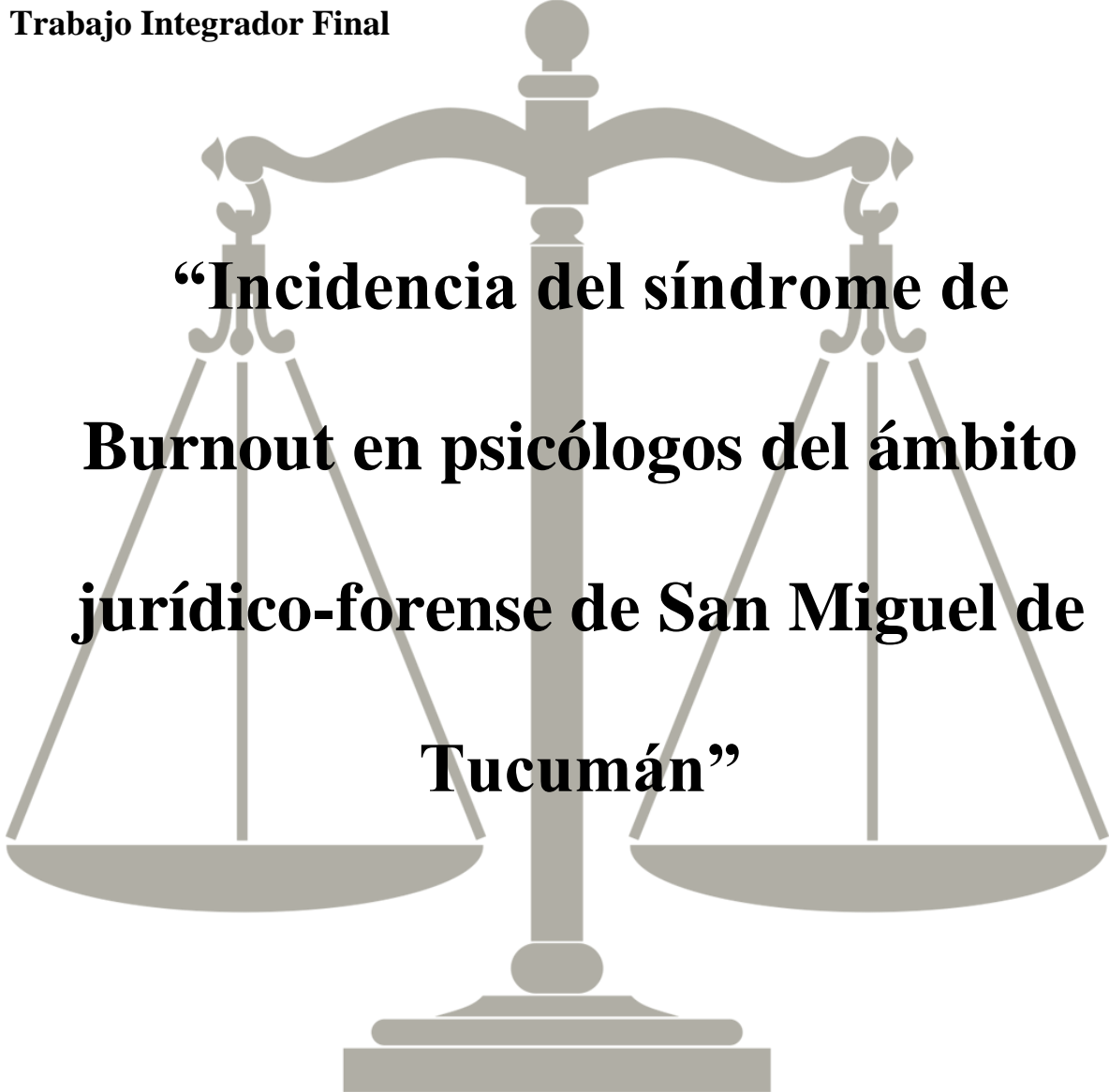


**Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino**

**Facultad Cs de la Salud- Carrera de Lic. En Psicología**

**Trabajo Integrador Final**



**“Incidencia del síndrome de  
Burnout en psicólogos del ámbito  
jurídico-forense de San Miguel de  
Tucumán”**

**Alumna:** Guindo, María Elisa

**Directora:** Lic. Barrionuevo, Susana.

**Año:** 2018

## Índice

<b>1- Introducción</b>	Pág 1
<b>2- Planteamiento del problema</b>	Pág 3
<b>3- Marco Teórico</b>	
<b>3.1-Antecedentes de investigación</b>	Pág 4
<b>3.2-Conceptualizaciones acerca del rol del psicólogo en el ámbito forense</b>	Pág 4
<b>3.3- Desafíos que nacen a partir de la práctica</b>	Pág 7
<b>3.4- Definición del estrés en relación con el trabajo</b>	Pág 11
<b>4-Síndrome de Burn out</b>	
<b>4.1-Definición</b>	Pág 12
<b>4.2-Dimensiones del Síndrome de Burnout</b>	Pág 14
<b>4.3- Factores que influyen en el desarrollo del Burnout</b>	Pág 16
<b>4.4- Consecuencias y síntomas del Burnout</b>	Pág 19
<b>4.5- La mirada de la Logoterapia acerca del trabajo y el Burnout</b>	Pág 20
<b>4.6-Cultura postmoderna</b>	Pág 22
<b>5-Fundamentos metodológicos de la Investigación</b>	Pág 24
<b>6- Discusión</b>	Pag 32
<b>7-Conclusión</b>	Pág 34
<b>8-Propuestas</b>	Pág 35
<b>9-Bibliografía</b>	Pág 39

***Agradecimientos:***

*A mi familia por haberme acompañado en este proceso.*

*A la Profesora Susana Barrionuevo, por guiarme y alentarme en la realización de este trabajo.*

*Al profesor Sergio Mejail, por orientarme y asesorarme metodológicamente.*

*Y a Cecilia Mele, por transmitirme y encender en mí “la chispa” de esta vocación.*

## **1-Introducción**

El presente escrito “Incidencia del síndrome de Burnout en psicólogos del ámbito jurídico-forense de San Miguel de Tucumán” se enmarca dentro del Trabajo Integrador Final (TIF) de la Licenciatura en Psicología y surge a partir de las prácticas profesionales supervisadas llevadas a cabo en el área jurídica.

A partir del discurso de los diferentes actores con los que tuve la oportunidad de compartir en las prácticas (tanto las actividades realizadas en el Gabinete Psicosocial como en el CEPS), ambas estuvieron orientadas en un primer momento al conocimiento y descripción de los diferentes fueros donde participa activamente la figura del psicólogo.

Esto logró como resultado final, visualizar en la práctica el “rol real” y a su vez, los desafíos a los cuales se enfrentan en el ejercicio profesional los psicólogos: el entrecruzamiento con el campo del Derecho (a partir del contacto con otros profesionales derivados de esa área), el incremento de casos que arriban a las oficinas de tribunales, los diversos fenómenos que tienen lugar en nuestra sociedad, entre otras situaciones a desarrollar posteriormente.

Otro factor a tener en cuenta son los conflictos que pueden surgir entre los intereses de la institución y el de las personas que cumplen con su trabajo, ya que esto muchas veces, suele suponer dilemas personales que sobrecargan y desgastan al psicólogo.

A partir de lo anteriormente expuesto, me llevó a pensar cómo todos estos hechos pueden impactar en la subjetividad del psicólogo al ejercer su rol, y que estas situaciones que surgen a partir del accionar profesional, pueden afectarlo manifestándose en lo que se conoce como “síndrome de burnout”; y, a su vez, cómo los psicólogos siendo aquellos actores que brindan salud y buscan el bienestar de la persona, pueden también estar expuestos a riesgos, ya que pueden repercutir en su vida no solo profesional sino también personal.

Harrsh (citado en Benevides et al., 2002) explican que en todos estos años, han sido mucho los colectivos de profesionales estudiados (maestros, médicos, enfermeros, etc.) pero son pocos todavía los trabajos que se refieren a los psicólogos. La mayoría de los trabajos realizados con psicólogos, estudian casi exclusivamente a los psicólogos clínicos y psicólogos docentes.

Freudeberger, Maslach y Jackson, son considerados pioneros por teorizar acerca de este síndrome, pero resulta igualmente relevante lo referido por Almada (2012) acerca de este fenómeno (procedente del enfoque de la logoterapia); donde buscando brindar una visión integrada, puntualiza que en la conceptualización teórica de burnout se descuidaron los aspectos relacionales, es decir, la interacción de reciprocidad que existe en los grupos de trabajo: entre quien ayuda y quién es ayudado.

Lo interesante de su escrito, es que explica que el ser propio del hombre y de la mujer, se encuentra en su capacidad de autotranscendencia y autodonación, es decir, la capacidad de salir de sí, desde su forma orgánica, psicológica y social, para abrirse a valores, ideales, tareas y personas por las cuales sacrificar su vida.

Sin esta comprensión de la naturaleza humana como autotranscendencia, los estudios sobre el burnout carecen de una visión integrada de las causas que genera el desgaste profesional. Se habla de que los trabajadores quemados fueron "víctimas" de aquellos a los cuales asistieron. Pero si es así ¿entonces el asistido, el necesitado, no es visto en su posibilidad de ayuda terapéutica, como fuente de enseñanza y de energía espiritual? (Almada, 2012).

En este trabajo de investigación se buscará exponer específicamente lo referido a la función pericial desarrollada por los psicólogos en el ámbito forense y ver si los que trabajan en esta área padecen de lo que se conoce como "síndrome de burnout", de "la cabeza quemada" o "desaliento profesional".

Para poder desarrollar esto es necesario introducir conceptos relevantes a la psicología jurídica-forense en un primer lugar, para describir posteriormente lo que es el síndrome de burnout; desde diferentes conceptualizaciones provenientes de autores que ampliaron acerca de este tema a fin de lograr una mayor claridad en la problemática. Integrando aportes de la psicología cognitiva y laboral como fuente para la prevención y cura de este síndrome.

## **2-Planteamiento del problema**

Los psicólogos del ámbito jurídico forense, a partir de los desafíos que viven en su trabajo diario ¿padecerían el síndrome de Burnout?

### **Objetivo**

- Determinar si presentan síndrome de Burnout los peritos del ámbito jurídico forense de San Miguel de Tucumán, a partir de la presencia de las diferentes dimensiones del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

### **3- Marco Teórico**

#### **3.1- Antecedentes de Investigación**

En lo referido al ámbito forense se encuentran escasos trabajos de investigación en lo relacionado al síndrome de burn out, en cambio, si se considera aquellos estudios enfocados en la psicología en general, existen múltiples acerca de este.

Uno de ellos recibe el nombre de: *“La Evaluación específica del síndrome de burn out en psicólogos: el inventario de burn out de psicólogos”*; donde diversos investigadores tienen como objetivo presentar los trabajos iniciales sobre el “inventario de burn out de psicólogos” dirigido a evaluar específicamente las dimensiones del síndrome en profesionales de la psicología y, a su vez, exponer las características psicométricas básicas de ese instrumento creado.

También se encuentra otro trabajo de investigación que se titula *“Burn out en psicólogos de la salud: características laborales relacionadas”*. El objetivo de este fue describir la presencia del síndrome en psicólogos clínicos que trabajan en el área médico-hospitalaria, tratando de determinar las características laborales que favorecen la aparición del síndrome.

#### **3.2-Conceptualizaciones acerca del rol del psicólogo en el ámbito jurídico-forense**

Celener (2004) desarrolla que en el ámbito jurídico, el psicólogo es un nexo entre la Psicología y el Derecho. El cuál deberá responder desde su ciencia a una demanda jurídica, en la forma más clara y precisa posible.

La evaluación forense explora el comportamiento humano delimitado por leyes y los procesos mentales que subyacen a estos. Se ocupa de explicar los por qué, cómo, cuándo, quién o qué tipo de personas son responsables o protagonistas de conductas antijurídicas específicas.

Varela (2012) establece que el rol que se ejerce en ese ámbito tribunalicio, recibe el nombre de perito. Definiéndolo como:

*“Un perito es un experto o docto en determinada ciencia, arte o práctica. Es aquel sujeto que poseyendo determinados conocimientos científicos es llamado por la Justicia para dictaminar sobre hechos cuya apreciación no puede ser llevada a cabo por un lego”* (Varela, 2012).

El perito debe contar con un conocimiento suficiente de las características del sistema jurídico que le permita conocer los alcances, límites y responsabilidades que tiene su trabajo y las cuestiones éticas involucradas.

La función pericial es imperativa, tanto para acatar el llamamiento cuando se es nombrado, como para expedirse con verdad. El profesional es un auxiliar de la justicia, ya que debe presentar un informe ante la solicitud del juez. Dicho informe, por ser resultado de la actividad del proceso judicial, es una prueba pericial. El juez actuará de acuerdo a las reglas de la sana crítica o la libre convicción, lo que implica que la misma podrá ser tenida en cuenta, no considerada o aun dictar sentencia en contra de los que ella se concluya. Por lo que no es vinculante.

De esa forma existen diferentes tipos de Perito:

- **Perito Oficial:** Funcionario con cargo permanente para desempeñarse cada vez que es elegido en casos concretos. Es el profesional que trabaja en relación de dependencia con la justicia. Puede desempeñarse en la Asesoría Pericial perteneciente al Cuerpo de Psicólogos Forense o en un juzgado.
- **Perito de Oficio:** Para desempeñar este rol, el profesional psicólogo debe inscribirse en las listas que, para tal fin, se organizan en cada fuero (principalmente civil, penal y laboral) con el fin de ser sorteados y designados para alguna causa. Estableciendo su relación con la Justicia a través de un contrato para actuar en determinado juicio, para lo cual es



convocado por el juez. El perito de oficio es notificado de su designación en una causa por medio de una Cédula de Notificación, y tiene tres días hábiles para concurrir al Tribunal, solicitar el expediente y aceptar o no el cargo.

El perito debe realizar su dictamen de acuerdo a los puntos de pericia propuestos por las partes y por el juez. Siempre habrá un plazo para presentar dicho informe, si no lo hubiere se consideraran 15 días.

- **Perito de Parte:** trabajan para un despacho jurídico, realizando estudios previos que luego se incorporan al expediente (asesores). Su función está reglamentada en el Código de Procedimientos Penal. Siendo nombrado por el juez a pedido de alguna de las partes, para que pueda intervenir dentro del proceso pericial. Si adhiere en un todo con el perito oficial bastara con firmar el informe que este presentare.
- **Consultor Técnico:** Su actuación está reglamentada por el Código de Procedimientos Civil. Es autorizado por el juez a instancia de alguna de las partes y no tiene obligación de realizar aceptación formal del cargo, ni de presentar informe. Funcionan como una suerte de veedores que presencia la administración de las técnicas y luego, podrá elevar cuestionamientos sobre lo concluido por el perito “oficial”, pudiendo presentar informe si lo desean, pero teniendo presente que esto no es obligatorio.

El psicólogo que se desempeña en el área jurídica-forense tiene como tarea específica la administración e informes de psicodiagnóstico que demandan desde los distintos fueros. Rubio (2012) desarrolla que estos pueden provenir del:

- **Fuero civil:** cuando esté en cuestión la capacidad o incapacidad civil, por inhabilitación, declaración de demencia o condiciones para testar. En otros casos de internación y egreso de establecimientos de salud mental.
- **Fuero de familia:** solicitud de nulidad, divorcios o separaciones por causa psicopatológica, así como la tenencia y restitución de hijos, los regímenes

comunicacionales, adopción, crisis familiares judicializables y las variadas formas en las que puede expresarse la violencia familiar.

- **Fuero laboral:** se realizan planteos por daño psíquico, por indemnización debida a enfermedad profesional, o bien jubilaciones por invalidez de causa psíquica o psicopatológica.
- **Fuero penal:** en los casos que se plantee la imputabilidad o inimputabilidad del autor de un hecho, así como la situación de los otros partícipes del mismo.

### **3.3-Desafíos que nacen a partir de la práctica**

A partir de la escucha de los psicólogos provenientes de esta área, se pueden detectar diversos desafíos, siendo definido este concepto último por Perez Porto y Gardey (2009) como: *“aquellas situaciones complicadas y de difícil resolución”*; en el sentido de que, en algunas ocasiones, al recurrir a la bibliografía en los libros y artículos académicos, estos mismos describen “perfectamente” cuál es la función del profesional en el área. Pero paradójicamente, al momento del desempeño del trabajo, aun teniendo asimilado cuál es su deber y las herramientas con las que puede trabajar, el perito se encuentra con circunstancias que pueden condicionar y hasta dificultar su práctica.

❖ Encuadre e Infraestructura: Uno de esos momentos es por ejemplo cuando al realizar las entrevistas semiestructuradas, el encuadre no puede ser establecido con precisión, como el hecho de no tener un lugar apropiado para poder realizar las entrevistas y, en el caso de que sean instituciones de menores, depende de los tiempos establecidos por la misma. Celener (2004) explica que por otro lado el encuadre de esta área es diferente al de la clínica, porque los entrevistados no consultan sino que son otros los que deciden e incluso ordenan la evaluación psicológica; por lo que esto genera en ellos fantasías, expectativas con respecto al psicólogo, siendo este último depositario de múltiples imágenes, representaciones o

significaciones, adjudicándole un poder de decisión sobre su situación judicial, visualizándolo como un policía, juez, etc.

❖ Los Tiempos en el servicio de justicia: En cuanto a los alcances y límites de la tarea, los tiempos de la justicia muchas veces resultan extensos, sobre todo en el fuero de familia (ya sea por divorcio vincular, alimentos, protección a la persona), ya que una vez solicitado que se abra un caso, generalmente finalizará cuando los menores involucrados sean mayores de edad. Esto consecuentemente impacta en el perito, generando frustración en el profesional porque durante años sigue presenciando disputas provenientes de las personas que demandan.

Llevándolo al análisis, los reclamos que surgen entre los progenitores tienen mayor relación con cuestiones personales no elaboradas; teniendo como resultado involucrar a los menores en estas contiendas y a su vez, al profesional que se encuentra a cargo.

❖ En relación a esto, en el dispositivo de Cámara Gesell<sup>1</sup> se vive la situación de que citan nuevamente a la víctima después de que han transcurrido años por algún motivo judicial, y debe referirse reiteradamente a lo vivido, recordando lo doloroso; se debe tener en cuenta que ese menor de alguna forma logró elaborar ese suceso, reconstruir su vida, y ante esta situación expuesta, lo único que genera es movilizar a la víctima abriendo una cicatriz del pasado. Por ello, estas situaciones al perito le provocan impotencia, ya que al tener formación sobre el concepto de crisis, de lo que significa para la persona y el impacto que tiene en su subjetividad, conoce las consecuencias que provocan en el menor.

❖ Recusación del perito: Varela (2012) se refiere a otro acontecimiento que puede ser llevado a cabo: “la recusación del perito”; es una solicitud para que el experto sea apartado de su cargo. La exclusión, excusación o recusación del perito, tiene como objeto asegurar la

---

<sup>1</sup> Dispositivo que está conformado por dos ambientes separados por un vidrio de visión unilateral, los cuales cuentan con equipos de audio y de video para observar la conducta en menores sin ser perturbados, con el objeto de obtener el testimonio del menor que ha sido víctima de violencia y/o abuso sexual o testigo de algún delito, logrando que de su declaración sin ser victimizado.

imparcialidad de quienes intervienen en el proceso judicial y una recta administración de la justicia.

Por un lado, cuando ocurre esto, el nuevo profesional que es seleccionado no tiene conocimiento sobre la familia, en comparación con aquel que estuvo años siguiendo el caso y comprende el funcionamiento de la dinámica familiar. Por ello, el nuevo perito debe comenzar todo el trabajo nuevamente y esto implica un gran desgaste.

Pero a partir del testimonio de otros peritos que estuvieron presentes en diferentes casos, lo que acontece es que en realidad la recusación, resulta ser una estrategia utilizada por los abogados de las partes demandadas, debido a que el informe contiene pruebas que perjudican a los acusados. Ocurre así el fenómeno de Badllage (contraataque al psicólogo perito), presentando ante el juez que el/la profesional a cargo, las evidencias que expone, resultan subjetivas; emplean como argumento que influencia al niño, para lograr finalmente la impugnación del informe.

Simultáneamente puede ocurrir que el niño se encuentre amenazado o influenciado por algún progenitor, impidiéndole decir la verdad sobre los hechos y esto, requiere mayor delicadeza y formación por parte del profesional para poder interpretar adecuadamente situaciones que muchas veces resultan confusas.

❖ A partir de la implementación del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, este tuvo como consecuencia la modificación de las leyes, en la Sección 2: Derecho de comunicación, a partir de los cuales se crean los regímenes comunicacionales supervisados, con el objeto de instaurar un servicio de re-vinculación debido a que a partir del divorcio, el niño pierde contacto con uno de los progenitores. A partir del artículo 557<sup>2</sup>, el Juez para evitar esta situación, reúne al progenitor que no tiene contacto con el niño bajo la supervisión del psicólogo. Esto significa un gran coste humano para el especialista por estar solamente

---

<sup>2</sup> Artículo 557. Medidas para asegurar el cumplimiento: El juez puede imponer al responsable del incumplimiento reiterado del régimen de comunicación establecido por sentencia o convenio homologado medidas razonables para asegurar su eficacia.

presente en esa situación observando, y que ese tiempo podría ser empleado en otros casos de mayor urgencia.

❖ Altamirano (2013) por otro lado explica acerca de la Traumatización Vicaria, conceptualizando aquel momento en la que los/las profesionales de la salud que proporcionan asistencia a personas víctimas de violencia sexual–y de otras formas de violencia–, presentan síntomas relacionados con estrés postraumático por el hecho mismo de apoyar a personas afectadas por una experiencia traumática. Este se desarrolla como resultado de la exposición, breve o prolongada, a los traumatismos de la otra persona, combinada con la empatía que el trabajador siente hacia esta persona y con sus propias experiencias dolorosas aún no integradas en su vida.

Al estar en contacto con ellos pueden llegar a desencadenar serias consecuencias en su salud como ser una de ellas el síndrome de burn out. Algunas de las circunstancias que deben enfrentar son:

- Escuchar historias gráficas pero a la vez crueles de violencia.
- Ser testigos de victimización y re-victimización.
- Brindar atención, pero paralelamente convertirse en testigo indirecto de tragedias y traumatismos ajenos.
- La confidencialidad que cada caso requiere suele conllevar al aislamiento, silenciamiento de emociones y al bloqueo de su expresión.
- Retener y recordar imágenes dolorosas de gran impacto.
- Sentir impotencia por ser testigo de sucesos traumáticos que no se puede detener.

Estas situaciones como explica Altamirano (2013) pueden despertar en los profesionales reconocimiento de ellos como vulnerables ante la violencia y temen que algo similar a lo escuchado, le ocurra a ellos o a sus seres queridos; causando que se movilice su propia historia de violencia o sino el hecho de reconocerse víctima/sobreviviente de episodios de

agresión.

Así también pueden sentir culpa los profesionales y/o impotencia por pensar y considerarse que no están haciendo lo necesario y suficiente durante la atención que proporcionan a las víctimas.

❖ Finalmente, resulta relevante destacar el exceso de trabajo que tienen que realizar los peritos, ya que las demandas que arriban a tribunales están incrementándose con el transcurrir del tiempo y a su vez, la presión que implica, ya que se exige un tiempo acotado para la entrega de informes y expedientes.

De esa manera, se pudo observar que cada fuero tiene sus complejidades. Cabe destacar que en sí el desafío tiene una connotación positiva; porque es bueno que las personas se pongan a prueba, enfrenten las situaciones para crecer y progresar en aquello que saben hacer. Sin embargo, a veces se concibe como algo negativo, porque las circunstancias resultan ambiguas y en algunas situaciones no cuentan con las herramientas para poder afrontarlos, terminando convirtiéndose en una carga, generando consecuencias tanto físicas como psíquicas, siendo una de las más conocidas el estrés.

### **3.4 -Definición del estrés relacionado con el trabajo**

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir desde respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas, hasta conductuales. (OMS, 2008)

El estrés ocurre debido a circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo, se ve amenazada. Encontrándose así con las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes de ese fracaso, los cuales evocan emociones negativas de ansiedad, enojo e irritación.

La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos relacionados a la salud y el incremento de los accidentes de trabajo (Kalimo,1988).

Este estrés, cuando se convierte en crónico puede desencadenar el síndrome conocido como Burn out.

#### **4.1-Conceptualización del Síndrome de Burn out**

No existe una definición aprobada sobre el Síndrome de Burnout o también llamado síndrome del quemado por el trabajo, no obstante la mayoría de los autores concuerdan en un conjunto de definiciones a considerar, reconociendo que se evidencia en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia personal interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen un carácter dañino para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con resultados nocivos para la persona evidenciada de manera individual y para la organización en las relaciones sociales generando malestar (Salcedo, 2008). Freudenberger (citado en Bach, 2016) menciona que:

*“El Burnout se trata de un estado de fatiga o si bien una frustración que surge de la dedicación a una causa, forma de vida o relación en la que se produce el esperado esfuerzo,*

*pueden verse como un fracaso adaptativo individual por el desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con las personas, normalmente es reconocido y es mal resuelto por quien lo padece tras exigencias laborales que determinan un esfuerzo crónico, así como insuficientes refuerzos”.*

Barraza, Carrasco, & Arreola (citado en Bach,2016) define al Síndrome de Burn out, conocido popularmente como el síndrome del quemado, como la patología psíquica de aquellos profesionales que directamente se interrelacionan con las personas y, que por una parte, se encuentran con los requerimientos, necesidades y exigencias de las personas a las que se brindan el servicio y, por otro lado, las funciones, labores concretas y las responsabilidades del trabajo laboral. Por lo que acaban perdiendo el interés, puesto que están desmotivados y emocionalmente exhaustos por su trabajo.

En los profesionales que padecen el síndrome se puede observar que en ellos se presenta un alto grado de búsqueda de excelencia y perfección, por lo tanto, de autoexigencia, frustración y baja tolerancia a esta última.

Por otra parte el sistema de trabajo resulta insensible cuando el profesional se encuentra con personas a las que se debe brindar un servicio, y hay un progresivo deterioro de las condiciones de trabajo a las cuales deberá adaptarse; produciendo un conflicto entre las expectativas de lo que se espera del trabajo y la realidad lo que en verdad se vive; lo que incide en la producción de situaciones estresantes contribuyendo a generar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que brinda su servicio , con las que se trabaja y al propio rol profesional (Otero, García & Bosch, 2013).



## **4.2-Dimensiones del Síndrome de Burn out**

Maslach & Jackson (citado en Barraza et al., 2007) mencionan que existen tres dimensiones en el Síndrome de Burn out.

### **1. El agotamiento emocional**

El agotamiento emocional (AE) se refiere a la disminución de los recursos emocionales y la sensación de no poder ofrecer nada a las demás personas, se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad.

El cansancio o agotamiento emocional se presenta como la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una diferencia evidente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta dimensión las personas se vuelven más irritables, aparece el descontento habitual por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, la persona se muestra permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable. Esta dimensión describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo (Maslach & Jackson, 1981)

Según esta propuesta Maslach afirma que esta dimensión se determina por el surgimiento de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias del trabajo, existe además dificultad en las personas para hallar alguna fuente de renovación de energías y el profesional pierde su capacidad de entrega a los demás. A nivel cognitivo se presenta pensamiento pesimista, falta de concentración en los quehaceres laborales e ideas erróneas sobre las propias posibilidades.

### **2. La despersonalización**

Se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los clientes o receptores del servicio, así mismo ocurre con la forma de relacionarse los compañeros de

trabajo, que da a entender que esa conducta es la verdadera fuente de los problemas, se asocia con una actitud un tanto cínica e impersonal, con el aislamiento de los demás, con la manera de un trato despectivo para calificar a los otros, y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales (Maslach & Jackson, 1981).

La despersonalización (que no es sinónimo del cuadro psiquiátrico del mismo nombre) es un modo de manifestar a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y solucionar los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burn out muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio (Maslach & Jackson, 1981).

Para Maslach de acuerdo a lo mencionado el trabajador reducirá su calidad y nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo.

### **3. Realización personal**

La falta de realización personal (FRP) se describe como la falta de posibilidades de logro en el trabajo, las expectativas de éxito laboral han desaparecido, junto a ello se vivencian la sensación de fracaso y sentimientos de baja autoestima. Generalmente afecta al rendimiento laboral, sobre la base de una autoevaluación negativa, a veces se esconde detrás de una actitud de "omnipotencia" que hace redoblar los esfuerzos aparentando interés y dedicación aún mayores, que, a la larga, profundizan el Burn out. (Maslach & Jackson, 1981).

El abandono de la realización personal es la tercera fase del proceso y en esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de internamiento personal. Los demás comienzan a percibirlo/a como una especie de una persona depresiva y hostil. (Maslach & Jackson, 1981).

Cruz & Merino (2008) refieren que la falta de realización personal se caracteriza por presentar disminución en la motivación para superarse profesionalmente, evitación de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, incidir en ausentismo, evitar las actividades del trabajo, impuntualidad y la existencia de riesgo de una conducta adictiva nociva.

Se puede concluir que la dimensión de realización personal el individuo evidencia la sensación de falta de progreso y cada nuevo proyecto es percibido como abrumador, las tareas realizadas denotan esfuerzos en verdad agotadores. En esta dimensión hay pérdida de ideales y, fundamentalmente un distanciamiento en las actividades familiares, sociales y recreativas, la persona se encierra en uno mismo se reduce las relaciones sociales, su ineficiencia en el trabajo es generado por la poca capacidad, escasos logros profesionales lo que genera en el individuo sentimientos de fracaso profesional.

#### **4.3-Factores que influyen en el desarrollo del Burnout.**

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

- **Características del puesto y el ambiente de trabajo:** La empresa o Institución es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones.
- **Los turnos laborales y el horario de trabajo,** para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales

debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal.

- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

- **La antigüedad profesional**, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

- **El progreso excesivo o el escaso**, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

- **La estructura y el clima organizacional**, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

- **Oportunidad para el control**, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

- **Retroalimentación de la propia tarea**, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización

de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- **Las relaciones interpersonales**, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- También **el salario** ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores.

- La **estrategia empresarial** puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

Con respecto a los **Factores personales**, estos son:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso

- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo
- Sensibilidad

#### **4.4-Consecuencias y Síntomas del Burn out**

Las tres dimensiones del síndrome de burn out vienen acompañadas de manifestaciones psicosomáticas. Apiquian Guitart (2007) desarrolla que las más frecuentes son:

❖ respuestas fisiológicas: aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, trastornos gastrointestinales, problemas cardiovasculares, dolores musculares (espalda y de cuello) y de cabeza, resfriados y gripes, problemas alérgicos, erupciones en la piel, desórdenes menstruales, pérdida de peso.

❖ respuestas emocionales : sentirse nervioso o irritado , apatía, fatiga generalizada, pérdida del sentido del humor, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, sentimientos de omnipresencia,

❖ respuestas cognitivas: reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria, y

❖ reacciones conductuales: por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores, dificultad para conciliar el sueño, aumento del consumo de sustancias, cinismo,

sarcasmo, pesimismo, tono de voz elevado (gritos frecuentes), incremento de conflictos con los compañeros, llanto inespecífico.

Las repercusiones en el ámbito laboral son evidentes: ausentismo, se deteriora el ambiente, disminuye la calidad del trabajo y en los casos extremos se llega al abandono de la profesión (Almada, 2012).

#### **4.5-La mirada de la Logoterapia acerca del trabajo y el Burnout**

Almada (2012) conceptualiza al Burnout como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida, o de relación que no produce el resultado esperado.

El autor en su producción, explica que lo que se produce es un agotamiento de los recursos psicológicos de las personas que lo padecen para afrontar las demandas de trabajo de asistencia a terceros. De esa manera, la persona pierde el sentido existencial de su vocación inicial por el desequilibrio prolongado que se produce: entre el sentido de la tarea y la realidad objetiva del fracaso, llevando a la baja autoestima.

Según Víctor Frankl (citado en Almada, 2012) existen tres caminos para dar sentido a la vida. En primer lugar el trabajo y la transformación del mundo a través de la tarea (valores creativos); luego damos significación a la vida a través de acoger experiencias: de la belleza, la naturaleza o el arte (valores vivenciales), y cuando ya todo está perdido, todavía existe la posibilidad de elegir una actitud digna para afrontar un sufrimiento inevitable (valores de actitud).

Además plantea como esencia del hombre su capacidad de autotranscendencia, por eso le otorga al trabajo un lugar importante como una forma de dar sentido. Es una concepción de la persona en la que se integra el ser biológico, psicológico, social y espiritual. Siendo este último el que da unidad y sentido al ser de la persona humana. Por ello, la vida del hombre

se desarrolla en la búsqueda de sentido, su más importante tarea existencial. El sentido se descubre y se actúa trabajando, amando, gozando y sufriendo (Almada, 2012).

Estos tres caminos de realización de sentido: creativos, vivenciales y de actitud interesan al agotamiento profesional. El síndrome de burnout es la sensación de vacío correspondiente a la pérdida del sentido de trabajo en todas sus dimensiones.

Siguiendo con la lógica de la Logoterapia, vivir con sentido el trabajo es el antídoto para el burnout.

Frankl hace la distinción entre aquello que se hace y él como se lo hace. Esto quiere decir que no importa ser médico o albañil, sino a partir de aquello único que es el hombre y su capacidad para personalizar lo que hace. A partir de allí las actividades y experiencias son vividas desde lo más valioso. Considerar el valor de la tarea misma, ya no vista como prestigio sino como ese “algo” del cual se es responsable. Este es un segundo valor: el valor de la ocupación en sí misma, que no se considera como el nivel o prestigio que proporciona, sino como tarea y responsabilidad de algo.

En el burnout estos dos valores, la persona y la tarea, se viven disociados, inclinando la balanza hacia uno de ellos en detrimento del otro.

La persona puede llenarse de propósitos subjetivos, como el de realizar una buena carrera, el sentirse útil, activo, etc., pero estos solo lo aleja del valor de su labor. Esto se trataría de una disociación con primacía subjetiva.

Contrariamente, buscando valorizar la tarea y para evitar subjetividades, puede generar que se distancie tanto de lo que hace, volviéndose ajeno a él. Disociación denominada “voluntarista”, porque obliga a la persona a la tarea, sin darle la oportunidad de participar en ella desde su centro decisional.

El común denominador de ambas disociaciones es la pérdida de la relación entre la persona y la ocupación.



Mientras diversos autores conceptualizan a las patologías y enfermedades con connotaciones negativas y deterministas, desde el análisis existencial y la Logoterapia ven desde una mirada innovadora al burnout como una señal de aviso de estas disociaciones. **El burnout sería un malestar que lleva a una nueva comprensión de los valores y las motivaciones que generan movilizaciones en la persona.**

Lo que no importa en la vida, según Frankl, es no contentarse con lo ya alcanzado; la vida, con sus preguntas, desafía. Quien se da por satisfecho consigo mismo se pierde. La vida nos plantea en cada día, en cada hora, la necesidad de nuevos hechos y abre la posibilidad de nuevas vivencias.

Por ello, el Burn out tiene valencia positiva, porque a través de él la vida da una nueva oportunidad para reconsiderarla.

#### **4.6-Cultura Postmoderna**

En cuanto al contexto, la cultura con sus imperativos es sin duda causa coadyuvante del burnout. La postmodernidad propone un modo de vida fragmentada y precaria que lleva a las personas a una situación de fragilidad, lo cual favorece el desaliento profesional. Se vive una etapa de fuertes cambios culturales, etapa de crisis.

Esparrell (2012) ilustra sobre algunos aspectos del contexto en el que se desarrolla el mundo del trabajo en el presente, ya que en el mismo transcurre la vida de los trabajadores y sus familias, y es desde allí que se podrá pensar en cualquier proyecto de salud y bienestar:

- Se comprime espacio y tiempo, red de redes: Se reduce la fuerza de trabajo viva y se amplía su productividad. Se reterritorializa y desterritorializa el mundo productivo, y en ese sentido se convulsionan el espacio y tiempo. Esto genera: desempleo estructural creciente, precarización estructural del trabajo, rebajas salariales, flexibilización laboral. Los trabajadores deben ser polivalentes, multifuncionales, con intensificación de ritmos, tiempos y procesos de trabajos.

- El siglo XXI entre la perennidad y la superfluidad del trabajo: cada vez más hombres y mujeres trabajan demasiado, y cada vez más hombres y mujeres encuentran menos trabajo y se desparraman por el mundo en busca de cualquier labor.

Galende (2002) también se refiere a esto explicando que los cambios en las formas de trabajo, la desocupación prolongada, la caída de ideales profesionales, generan sufrimientos que no son solamente por lo perdido sino que generan crisis narcisistas por pérdida de identidad de difícil resolución.

El trabajo, el oficio, la profesión, han sido a lo largo de la modernidad el mayor sostén de la identidad social. No solo el individuo encontraba en ellos el sostén económico de su vida sino también el material simbólico de su identidad social, sobre el que se soportaba el lugar social y los intercambios con sus semejantes. Esta transformación produce en los individuos un proceso de desobjetivización, cuyas consecuencias son varias: cierta confusión, perplejidad, de desafectivización de sus vínculos, extrañamiento de sus relaciones con el grupo social de pertenencia y la cultura, etc. (Galende, 2002).

Estas crisis del trabajo, económica y de la identidad está en la base de gran parte de las depresiones actuales, que demandan también a los sistemas de salud por el sufrimiento de sus síntomas.

La valoración del consumo y el hecho de que éste haya pasado a ocupar la función de un rasgo de integración social y participación de los intercambios simbólicos, ha llevado a muchos individuos hacia formas particulares de excesos, como ser una de ellas el trabajo.

Rodríguez (citado en Esparrell, 2012) considera la definición de salud de la O.M.S: “la salud es el estado de completo bienestar físico, mental, social y no solo la ausencia de enfermedad”. La O.M.S también dice: “Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo”.

Uno de los propulsores de la importancia de la prevención es el modelo Obrero Italiano que pone este concepto en el centro de la escena, que resultaría relevante para la promoción de la salud:

- La salud en los ambientes de trabajo es un bien a defender mediante la prevención.
- La prevención se efectúa con la contribución de los conocimientos técnicos y científicos, y con el juicio subjetivo de los trabajadores.
- Estos conocimientos pueden dar base a la lucha de los trabajadores mediante una actividad colectiva de investigación y propuestas conducida en común por psicólogos y trabajadores.

De esa manera, se concibe, como el rol del psicólogo puede ser fundamental para producir un cambio en los diversos ambientes de trabajo, a través de la escucha, elaboración de estrategias que promuevan el bienestar de la persona y a la vez, directa o indirectamente, generar un cambio en la sociedad.

## **5- Fundamentos metodológicos de la investigación**

A continuación se exponen los materiales, métodos y procedimientos utilizados en la investigación. Se enuncia el diseño metodológico, y el proceso de selección de la muestra y análisis de sus características. Se exponen los procedimientos empleados para la recogida de la información y su análisis, las variables del estudio con su operacionalización, los instrumentos utilizados, sus cualidades psicométricas y los aspectos que éticamente regularon la ejecución del estudio.

### **Tipo de estudio**

Sería un estudio de tipo descriptivo con diseño transversal, que se desarrolló durante el mes de junio del año 2018 en el Poder Judicial de la localidad de San Miguel de Tucumán.

## **Muestra**

La muestra está compuesta por 11 peritos que se desempeñan en el ámbito jurídico forense.

El método de muestreo fue no probabilístico, intencional, en donde se consultaba en primer lugar a los profesionales si estarían dispuestos a realizar la prueba.

Se incluyeron en el estudio a los peritos que cumplían con los siguientes criterios de inclusión:

- Psicólogos/as que ejerzan en el ámbito jurídico forense.
- Trabajen en San Miguel de Tucumán
- Acepten participar en el estudio, después de informársele sobre el mismo.

## **Hipótesis de Investigación:**

“Los psicólogos del ámbito jurídico forense de San Miguel de Tucumán, presentarían alto agotamiento emocional, despersonalización elevada y realización personal baja”.

## **Variables de Investigación:**

### **Agotamiento Emocional**

**Definición conceptual:** es la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, produciendo así la disminución de los recursos emocionales y la sensación de no poder ofrecer nada a las demás personas.

**Definición operacional:** A partir del Maslach Burnout Inventory (MBI) es posible evaluar esta variable en las preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16-20. La puntuación máxima que se puede obtener es 54 puntos.

### **Despersonalización**

**Definición conceptual:** Se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los clientes o receptores del servicio, así como la forma de relacionarse con los compañeros de trabajo.

**Definición operacional:** Preguntas 5-10-11-15-22. Puntuación máxima 30.

## **Realización personal**

**Definición conceptual:** La falta de realización personal se describe como la falta de posibilidades de logro en el trabajo; las expectativas de éxito laboral han desaparecido, junto a ello se vivencian la sensación de fracaso y sentimientos de baja autoestima.

**Definición operacional:** preguntas 4-7-9-12-17-18-19-21. Puntuación máxima 48 puntos.

Tipo de desgaste	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	0 a 17	0 a 9	0 a 15
Medio	18 a 36	10 a 20	16 a 32
Alto	37 a 54	21 a 30	33 a 48

## **Instrumentos y procedimientos**

Se realizaron entrevistas en distintos encuentros con diversos profesionales, aportando cada uno de ellos cuales consideraban que eran los desafíos que enfrentaba el psicólogo en el ejercicio de su rol, siendo esto llevado a cabo en el mismo lugar donde trabajan permitiendo así observar la infraestructura.

Antes de aplicar el inventario de Burnout, se les explicó a los participantes en qué consistiría el procedimiento, entregando el acta del consentimiento informado (otorgada individualmente), para que el perito se sienta con libertad de decidir. Se aclararon las dudas al respecto y una vez firmada la misma, ya el profesional se convirtió en sujeto de la investigación; procediendo así a la aplicación de los cuestionarios.

El Inventario de Burnout de Maslach es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el síndrome.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,

21. La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

## Análisis de Datos

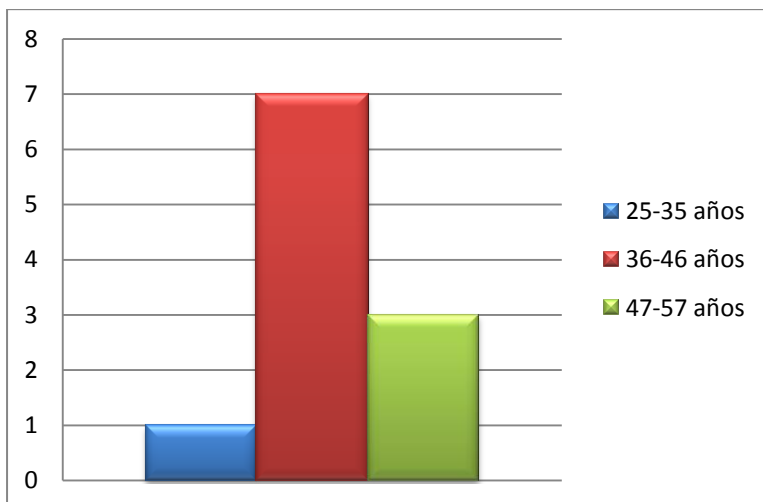
### Descripción de la muestra:

**La edad** de los sujetos osciló en un intervalo de 29 años, siendo la edad menor 25, mientras que 54 años es la mayor. De esa manera, un 64% (siendo la mayor parte de la muestra) pertenece al rango de edad entre 36 y 46 años; el 27% corresponde a la edad de 45 a 57 años, y el 9% restante al rango de edad de 25 a 35 años (ver gráfico 1).

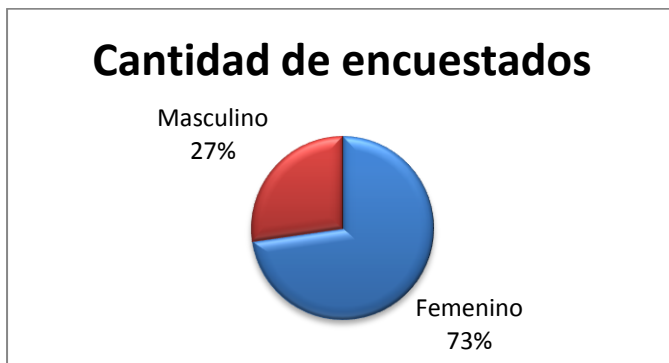
Considerando **el sexo de los encuestados** se observa que el 73% de la muestra son pertenecientes al sexo femenino, y el 27% restante corresponde al sexo masculino (ver gráfico 2).

**Con respecto al tiempo de servicio**, 54% de los participantes tienen entre 6-10 años de servicio, mientras que el 36% trabajaron durante un período mayor de 10 años y finalmente, con un 9% los que ejercieron su función entre 1 a 5 años. (Ver gráfico 3)

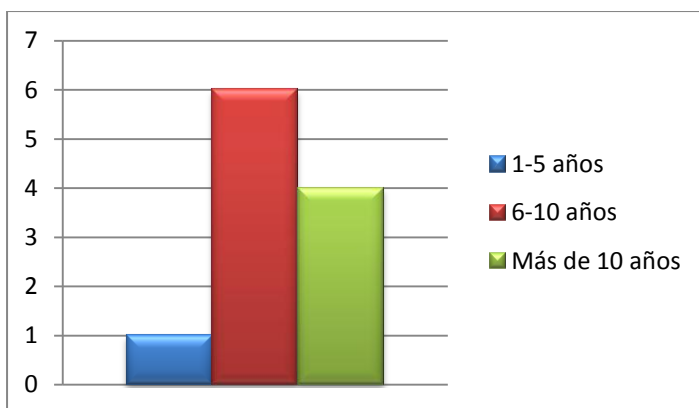
**Gráfica 1: Edad de los encuestados**



**Grafico 2: Distribución de la muestra según el sexo**



**Gráfico 3: Tiempo de servicio**



En relación a lo propuesto por la investigación en cuanto a las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, realizando un análisis discursivo a partir de las entrevistas con los peritos, los mismos expresaron las siguientes vivencias y experiencias:

*“Muchas veces no tenemos el lugar apropiado para realizar las entrevistas”.*

*“Es bastante el trabajo y poco tiempo para entregarlo”.*

*“En los juicios buscan la manera de impugnar el informe”*

*“Entre colegas nos ayudamos cuando necesitamos apoyo, por ejemplo, tenemos un grupo de whats app que nos permite estar en contacto con profesionales de todo el país y ante alguna duda, se lo plantea ahí”.*

*“Siento que paso demasiado tiempo en la oficina”*



*“Es cansador presenciar las disputas que perduran por años porque no llegan a un acuerdo”*

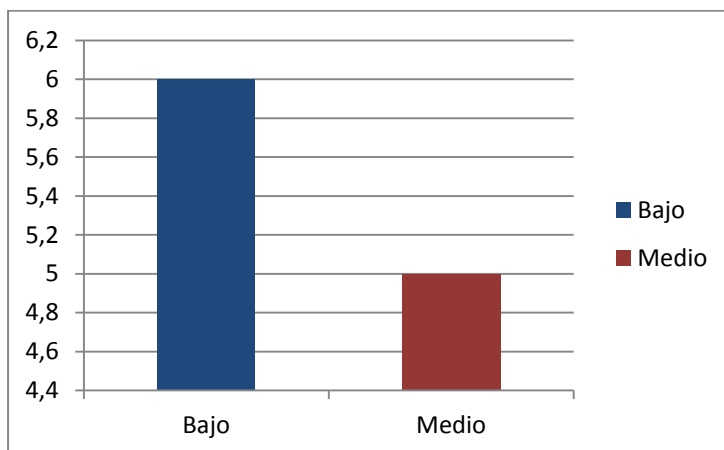
*“Me genera impotencia algunas situaciones que se viven, que pasen varios años hasta que se dicta sentencia”*

*“Mi trabajo me apasiona, eso es lo que me motiva cada día”*

*“Sentir que has podido intervenir, en el poco tiempo que dura el proceso, y generar un cambio para bien, es satisfactorio”.*

A partir de la aplicación del Inventario de Burnout, los resultados serían los siguientes:

#### **Gráfico 4: Agotamiento Emocional**

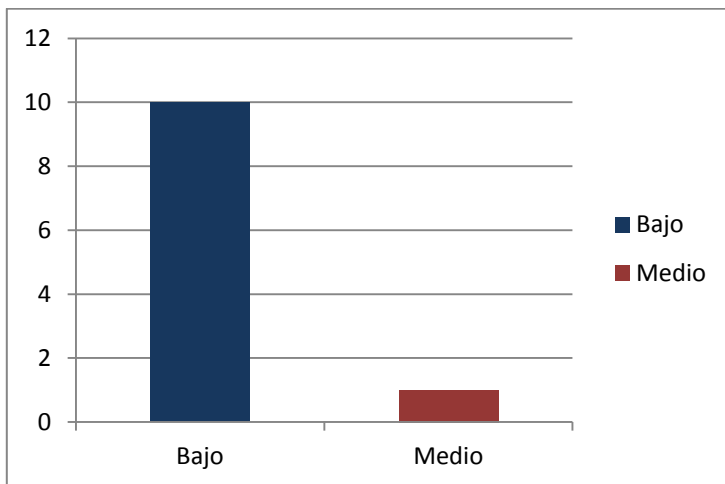


Del total de encuestados, 6 presentan un agotamiento emocional bajo y los 5 restantes agotamiento emocional medio.

A partir de la prueba  $\chi^2$  (ver anexo 2) puedo llegar a la conclusión, analizando las categorías bajo y medio, de que no existen diferencias significativas entre los resultados obtenidos, siendo las variables que comprueban el agotamiento emocional.

Por lo tanto, no se confirma la primera parte de la hipótesis inicial de que los peritos presentarían alto agotamiento emocional.

### **Grafico 5: Despersonalización**

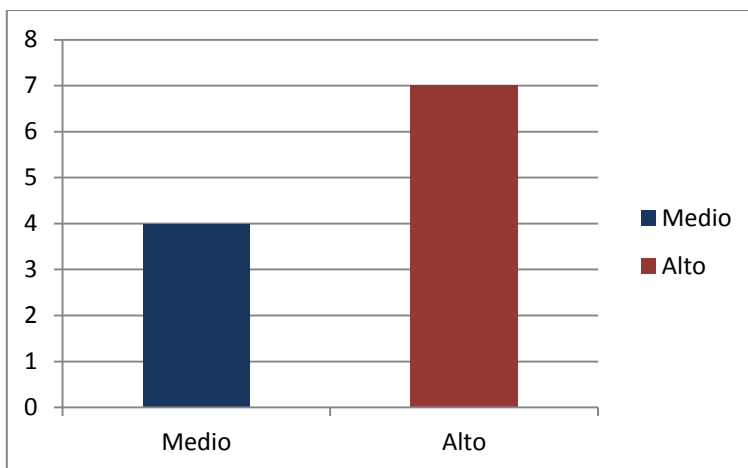


Del total de la muestra, 10 personas presentan despersonalización baja, mientras que la persona restante tendría despersonalización media.

A partir de la prueba  $\chi^2$  se evaluó que existen diferencias significativas entre los resultados obtenidos en la variable a medir, predominando una baja despersonalización.

De esa manera, no se confirma la segunda parte de la hipótesis planteada, sobre que los profesionales tendrían alta despersonalización.

### **Gráfico 6: Realización Personal**



Con respecto a la variable realización personal, 7 de los encuestados presentaría alta realización personal, mientras que 4 reflejaron una realización personal media.

A partir de la prueba Chi<sup>2</sup> se obtuvo como resultado que con respecto a las categorías media y alta, que componen la variable realización personal, entre los resultados obtenidos no existen diferencias significativas.

Por lo que tampoco se confirmaría la afirmación con respecto a la tercera variable de la hipótesis inicial, debido a que la realización personal no es baja en este caso.

## **6-Discusión**

A partir de lo anteriormente expuesto en el análisis de datos, los peritos del ámbito jurídico forense, en este momento, no presentan Síndrome de Burnout; debido a que altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera, permiten diagnosticar el síndrome y eso no se obtuvo como resultado en el trabajo de investigación.

Permitiendo analizar que no hay diferencias significativas con respecto a la variable agotamiento emocional y realización personal, solamente habría diferencias significativas en relación a la despersonalización.

Esto tiene relación con lo que London (citado en Benevides,2002) explica en unos de sus escritos, haciendo referencia que la profesión del psicólogo no presenta solo problemas, sino aspectos positivos tales como el desarrollo de una mayor capacidad de introspección, una mayor sensibilidad o habilidad de auto reflexión, mayor comprensión del comportamiento de los demás y capacidad de ayudar a las personas, lo que le suele suponer una alta satisfacción personal en el ejercicio de la profesión.

Lo que si resulta llamativo es el punto 21 del Inventario de Burnout: “*Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada*”; en donde 9 de los 11 peritos de la muestra, calificaron con puntuación 0 este apartado. A partir de esto se puede inferir que ellos sienten que no son canalizadas sus emociones apropiadamente, lo que podría servir como señal para tener en cuenta a futuro, como posible intervención con el objetivo de promover la prevención.

A pesar de que en esta área se sienten sometidos a ciertas presiones emocionales y laborales, muchos de los que realizan su trabajo, finalmente logran ofrecer un servicio completo y en muchos casos, exitoso.

Por otro lado, surge como nuevo interrogante, si el mes en que fué administrado los inventarios (junio del 2018) influyó significativamente en los resultados, en el sentido que considero que si hubiera sido realizado a finales de año sería otra la situación y los resultados.

Otro factor relevante es que este trabajo de investigación, con respecto a la cantidad de participantes que constituyen la muestra, fué de alcance limitado, por lo que a posteriores estudios, sería enriquecedor tener una mayor cantidad de encuestados para que se puedan generalizar los resultados.

No es menor el hecho de que los entrevistados hayan confirmado y demostrado tener un ambiente laboral con relaciones sociales solidarias, contribuyendo positivamente al bienestar y la salud de los mismos. Esto puede vislumbrarse en uno de los hechos como es, la existencia de un grupo de whats app, el cual les permite mantenerse comunicados a los con los peritos de otras provincias, así cuando se encuentran con alguna situación desconcertantes verifican como actúan otros, recibiendo asesoría para una mayor confianza en su actuar.

## **7-Conclusión**

A través del recorrido por este trabajo, donde se expuso la función del perito, los fueros que incumben a su rol, además de los desafíos actuales que presentarían en la práctica para indagar el impacto que podría tener en la subjetividad de cada uno, se lo relacionó con el Síndrome de Burnout, el cual se abordó su conceptualización, las dimensiones que lo componen y los factores que influyen en su adquisición al igual que los síntomas de quien lo presentan.

En el actual estudio, los resultados señalaron una discrepancia respecto a la hipótesis inicial planteada, porque la mayoría de la muestra analizada no presenta el síndrome pese a las condiciones laborales y los desafíos que enfrentan.

Es importante conocer cada una de las áreas donde se desarrollan los psicólogos forenses como los resultados obtenidos en esta investigación, ya que en nuestro medio existe gran demanda sobre el trabajo que realizan los psicólogos de este ámbito (la cantidad de casos que arriban a las oficinas de tribunales para la cantidad de personal que está a cargo);

Este trabajo de investigación surgió ante una necesidad, la necesidad por cambiar el foco en donde generalmente se centra la mirada en “la víctima” que arriba a tribunales, para dirigirla a aquellos que ayudan desde una profesión, que deben desempeñarse, ser competentes, empáticos; por ello la perspectiva brindada desde la Logoterapia, expuesta por Almada, fue inspiradora para este trabajo que está orientado a aquellos que a través de sus informes, inciden en la mejora de la vida del otro.

Cuando las exigencias exceden las habilidades y el conocimiento, y el individuo o sus supervisores tienen la capacidad para percibirlo, entonces, surge la oportunidad de cambiar la situación por una más equilibrada. La situación se vuelve un reto y una motivación para el aprendizaje y crecimiento, a través de las discusiones y toma de decisiones adecuadas.

Este estudio permite descubrir no solo el grado de cansancio emocional y despersonalización al que se ven sometidos los psicólogos que trabajan en esta área, sino también el grado de interés que dan a lo que realizan, **al compromiso que tienen como profesionales consigo mismo y con los demás.**

## **8-Propuesta**

El psicólogo puede intervenir como agente de cambio externo en el desarrollo organizacional, apuntando a incrementar el bienestar por medio de intervenciones planificadas (Esparrell, 2012)

Una de ellas son las Técnicas Cognitivas que tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Por eso las propuestas que Almada (2012) propone que serían eficaces son:

**A) Concentrarse en el "ámbito de influencia actual":** Delimitar el ámbito de influencia y el momento que vive como única posibilidad de realizar las decisiones. Solo en los que compete a la persona y en el momento presente se puede crear una realidad nueva, que desde nuestra actividad inflencie y transforme el ambiente.

Víctor Frankl confirma que la respuesta adecuada a lo que la vida nos propone debe ser activa y encuadrada dentro de la concreción de cada día. Ese es el espacio concreto del ser humano como ser responsable.

Esta idea es compartida por los psicólogos cognitivos, quienes recomiendan generar pequeños cambios en los detalles del "cómo trabajar" para que disminuyan a partir de estas pequeñas acciones", las emociones negativas que genera la labor. ej: en los 30 minutos de descanso que la persona salga a caminar por una plaza en vez de seguir en la oficina contestando mails. Es un pequeño cambio que hace la diferencia.

**B) Un ambiente agradable:** Existe la posibilidad de dar sentido a la vida en la contemplación de la belleza que lo rodea, sea que se manifieste en el arte, la naturaleza, en una persona amada. Esta riqueza exige de cada uno, una pasividad actividad. Es una pasividad porque se reciben valores que existen fuera de nosotros, y es una actividad porque requiere la atención para descubrirlos. Esto se puede realizar embelleciendo el ambiente de trabajo. Es importante que el lugar donde pasa buena parte del día tenga orden, armonía y un aspecto digno. Por ello, lo recomendable hacer una lista de las cosas desordenadas y desagradables que tiene el lugar de trabajo y tratar de mejorarlas.

**C) Trabajar mejor en lugar de más:** Esto se logra tratando de:

- Establecer objetivos realistas: las utopías son ideales que atraen dando fuerza para caminar. Sin embargo, los pasos que llevan a los sueños e ideales deben ser concretos. Sin ser ilusos, se debe considerar cuales son las capacidades y límites y que los objetivos se vuelvan específicos y factibles.
- Usar la creatividad: con ella es posible hacer las mismas cosas pero en forma distinta. La novedad genera entusiasmo y da un sentido de libertad personal antidesgano.
- Planificar el tiempo adecuadamente: Organizar la agenda y tener una rutina ofrece también un dominio sobre el tiempo. Un registro de las distintas actividades y de cuánto tiempo llevan en forma objetiva sirve para planificar el día sin apuros y evitar la sensación de estar corriendo.
- Reflexionar sobre lo que se hace: Acción y pensamiento van de la mano. El trabajo ofrece situaciones complejas y nuevas, desafíos que son una oportunidad para pensar cómo superarlos. La reflexión también posibilita oportunidades de intercambio con los compañeros y colegas, para escuchar lo que piensan.

- Tomar las cosas con distancia: que no significa indiferencia. La sobre-implicación enceguece e impide comprender el “qué hacer” con objetividad. No llevar trabajo a la casa, y si es posible tampoco en la cabeza.

**D) Cuidar los pensamientos y sentimientos:** El autoanálisis es necesario para comprender las reacciones y emociones.

EMOCIONES POSITIVAS	EMOCIONES NEGATIVAS
Inquietud	Ansiedad
Tristeza	Depresión
Responsabilidad	Culpabilidad
Desilusión	Vergüenza
Disgusto	Ira

Las emociones positivas son adaptativas y aportan tolerancia a la frustración, la capacidad de evaluar las situaciones, decisiones conscientes para afrontarlas y una sana autoaceptación. Las otras son inadecuadas y llevan a la idea de la autocondena.

Las emociones negativas tienen la característica de ser automáticas, con ellas el cuerpo se tensiona, la propia imagen se denigra, el sufrimiento se vuelve inútil y sin sentido. En cambio en las positivas, el sufrimiento que las acompaña aporta un aprendizaje con cambio de actitud y aparecen nuevos caminos.

Por ello resulta importante identificar lo que otros autores como Ellis conceptualiza como “ideas irracionales” y Beck como “distorsiones cognitivas”.

Que la reflexión lleve a que las respuestas a las situaciones de la vida sean siempre multidimensionales, es decir que la comprensión de la realidad abarque la mayor cantidad de aspectos e información posible, evitando en caer en un pensamiento totalitario: soy todo



o nada. También que los juicios sean relativos y subordinados al inmenso valor de la persona y la de los otros. Que aprenda a empezar de nuevo las veces necesarias.

### **Factores externos**

Abarcan las dimensiones culturales, institucionales e interpersonales que afectan a los individuos y los hacen víctimas del síndrome.

Uno de los elementos es la dificultad para evaluar los resultados de lo hecho y por ende, las gratificaciones que reciben son escasas. Por otro lado, las instituciones pueden plantear objetivos y exigencias irreales, generando una constante frustración en los miembros. También se puede sumar un clima de relaciones interpersonales tóxicas en el lugar de trabajo, falta de apoyo entre colegas y un clima laboral de competitividad, desconfianza y envidias. De esta manera se debe generar diálogo. Se recomienda:

1. **Grupos de apoyo entre los trabajadores con reuniones periódicas:** promover el intercambio de los aspectos emocionales que se mueven en la tarea. Porque es intercambio puede generar sorpresa en darse cuenta que entre lo colegas tienen muchas cosas en común y no están solos en el mundo.
2. **Consensuar objetivos** claros, realistas y compartidos por todos en la medida de lo posible.
3. **Buscar respuestas originales** entre todos a los problemas de siempre.
4. **Multiplicar los programas de talleres** de desarrollo para la formación continua buscando optimizar las competencias relacionales. Cursos y entrenamiento para mejorar la comunicación
5. **Puesta al día de las competencias profesionales:** programar que los empleados puedan participar de congresos y cursos de actualización.
6. **Realizar controles de Burn out** entre el personal y expertos en el tema.
7. **Promover entre el personal breves vacaciones comunes, encuentros.**

## 9-Bibliografía

- Almada, Roberto (2012). *“El cansancio de los buenos: La logoterapia como alternativa al desgaste profesional”*-- Bs As: Editorial Ciudad Nueva.
- Apiquian Guitart, Alejandra (2007). *“El síndrome del burn out en las empresas”*. Universidad Anáhuac, México del Norte. Recuperado en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Altamirano, Claudia Viviana (2013). Recuperado en <https://es-es.facebook.com/claudiaaltamiranoviolfliar/posts/667390323279534>
- Bach, Lisbeth Ivone Larico Mamani (2016). *“Síndrome de Burn out en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca”*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/324864161/Tesis-Upeu-13>
- Barraza, A., Carrasco, R., & Arreola, M. (2007). *“Síndrome de Burn out: Un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango (Tesis de licenciatura)”*. Universidad Juárez del Estado de Durango, México. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2293010.pdf>
- Benevides Pereira Ana María, Moreno Jimenez Bernardo, Garrosa Hernandez Eva & Gonzalez Gutierrez, Jose Luis (2002). *“La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: el “inventario de burnout de psicólogos”*.
- Celener, Graciela (2004). *“El psicólogo y su inserción en el ámbito clínico, forense y laboral”*- Dpto Publicaciones Facultad de Psicología, UBA-Bs. As.
- Esparrell, Sergio Eugenio (2012). *“Salud y Bienestar en el contexto del mundo del trabajo hoy”*.
- Galende, Emiliano (2002). *“Demandas en Salud Mental”*. Rev. Ensayos y experiencias N° 45. Ediciones Novedades Educativas.

- Kalimo Raija, Batawi Mostafa & Cooper Cary (1988) *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”*. Recuperado en [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf;jsessionid=E5936A39F50ACBDB70897F57DD39FFFD?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=E5936A39F50ACBDB70897F57DD39FFFD?sequence=1)
- Otero Blanca, García Grisel, Bosch Vanessa, Méndez José & Luque Coqui. (2013). *“Burn out en psicólogos de la salud: características laborales relacionadas”*.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *“Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo”*. Recuperado de [whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- Pérez Porto Julián y Ana Gardey. Publicado: 2009. Recuperado en <https://definicion.de/desafio/>
- Rubio, Manuel (2012). *“Delimitación y ámbito de la Psicología Jurídica”*. Dobón, Juan. Cap. I Varela y Otros. “Psicología Jurídica. JVE Ediciones. Bs As.
- Salcedo, K. (2008). *“Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería trabaja en el Albergue Central “Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro”*. Lima. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). Recuperado de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/Salcedo\\_rk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/Salcedo_rk.pdf)
- Varela, O. y otros (2012). *“La práctica pericial”*. Psicología Jurídica” Cap.VI Ed. JCE. Bs. As.

## Anexo 1: Prueba aplicada a los peritos

**Edad:**

**Sexo:** F    M

**Tiempo de Servicio:** 1-5 años      6-10 años      + de 10 años

### **INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT**

**Instrucciones:** La siguiente es una encuesta que permitirá conocer si Usted tiene el síndrome de Burnout, el cual es un estado de desgaste laboral que afecta tu salud física y mental. Responda con sinceridad a las siguientes preguntas colocando el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados se ajusta a su rutina laboral. Tus datos serán manejados con reserva y confidencialidad. ¡Muchas gracias!

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.  
3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.**

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo	
5	Siento que estoy tratando a las personas que atiendo 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 las personas que atiendo	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas a las que asisto	
18	Me siento estimado después de haber trabajado con las personas que atiendo	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que las personas que atiendo me culpan de alguno de sus problemas	

## Anexo 2: Prueba de Chi<sup>2</sup>

<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>Fo - Fe</b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup></b>	<b><math>\frac{(Fo-Fe)^2}{Fe}</math></b>
Bajo	6	5,5	1,5	2,25	0,40
Medio	5	5,5	0,5	0,25	0,04
Total	11	11			<b>0,44</b>

<b>Despersonalización</b>	<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>Fo - Fe</b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup></b>	<b><math>\frac{(Fo-Fe)^2}{Fe}</math></b>
Bajo	10	5,5	4,5	20,25	3,68
Medio	1	5,5	-4,5	20,25	3,68
Total	11				<b>7,36</b>

<b>Realización Personal</b>	<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>Fo - Fe</b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup></b>	<b><math>\frac{(Fo-Fe)^2}{Fe}</math></b>
Medio	4	5,5	-1,5	2,25	0,41
Alto	7	5,5	1,5	2,25	0,41
					<b>0,82</b>