

Condiciones laborales y significado del trabajo en la configuración del síndrome de *burnout* en psicólogos¹

Working conditions and meaning of work in the burnout syndrome's configuration in psychologists

Condições laborais e significado do trabalho na configuração da síndrome de *burnout* em psicólogos.

Adriana Dussán Giraldo²

Universidad de San Buenaventura, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1606-505X>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI21.clst>

Recibido: 16 febrero 2023

Aceptado: 15 diciembre 2023

Greicy Marín Restrepo³

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6358-5119>

María Teresa Varela Arévalo^{*4}

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

mtvarela@javerianacali.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6034-7127>

Resumen:

Objetivo. Analizar la relación entre las condiciones laborales y el significado atribuido al trabajo, en la configuración del síndrome de burnout en psicólogos vinculados a instituciones de salud en varios municipios del Valle del Cauca, Colombia. **Método.** Estudio cualitativo con diseño fenomenológico. Se realizaron entrevistas en profundidad a nueve psicólogos vinculados a instituciones de salud en Cali y otros municipios del Valle del Cauca. Se efectuó un análisis de contenido utilizando el software Atlas.ti. Para ello se estableció como unidad de registro, los temas, y como reglas de enumeración, la presencia y la frecuencia de categorías. **Resultados.** Los participantes tienen una percepción de precarización de las condiciones laborales, que genera altos niveles de estrés e insatisfacción. La presencia de síntomas de agotamiento emocional y físico está asociada a dichas condiciones y a las características propias del ejercicio profesional. Sin embargo, el trabajo es significado como una experiencia central en su vida, y como un elemento primordial en la configuración de su identidad profesional. **Conclusión.** Algunas condiciones laborales generan insatisfacción en los psicólogos, pero el significado otorgado al ejercicio de su profesión, su vocación de servicio y las estrategias de autocuidado empleadas, podrían constituir factores protectores frente a la configuración del síndrome de burnout.

Palabras clave: Burnout, condiciones laborales, significado del trabajo, autocuidado.

Abstract:

Objective. To analyze the relationship between working conditions and the meaning attributed to work, in the configuration of burnout syndrome in psychologists linked to health institutions in several municipalities of Valle del Cauca, Colombia. **Method.** Qualitative study with phenomenological design. In-depth interviews were conducted with nine psychologists linked to health institutions in Cali and other municipalities of Valle del Cauca. A content analysis was carried out using the Atlas.ti software. To do so, themes were developed as a recording unit, and the presence and frequency of categories as enumeration rules. **Results.** Participants have a perception of precariousness in working conditions, which generates high levels of stress and dissatisfaction. The presence of symptoms of emotional and physical exhaustion is associated with these conditions and the characteristics of professional practice. However, work is understood as a central experience in their lives, and as a primary element in the configuration of their professional identity. **Conclusion.** Some working conditions generate dissatisfaction in psychologists, but the meaning given to the exercise of their profession, their vocation of service and the self-care strategies used could constitute protective factors against the development of burnout syndrome.

Notas de autor

- 1 La presente investigación no tuvo financiación de ninguna institución y los datos pertenecen a los hallazgos del trabajo de grado de maestría de Psicología de la Salud de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- 2 Magister Psicología de la Salud. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Profesora Universidad de San Buenaventura Cali. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1606-505X>
- 3 Magister Psicología de la Salud. Pontificia Universidad Javeriana Cali. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6358-5119>
- 4 Doctora en Salud. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Grupo de investigación Salud y Calidad de Vida. Autora corresponsal: mtvarela@javerianacali.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6034-7127>

* Autora corresponsal: mtvarela@javerianacali.edu.co

Keywords: Burnout, working conditions, meaning of working, self-care.

Resumo:

Escopo. Analisar a relação entre as condições laborais e o significado atribuído ao trabalho na configuração da síndrome de burnout em psicólogos vinculados a instituições de saúde em vários municípios do Valle del Cauca, Colômbia. Metodologia. Estudo qualitativo com desenho fenomenológico. Foram realizadas entrevistas em profundidade com nove psicólogos vinculados a instituições de saúde em Cali e outros municípios do Valle del Cauca. Foi realizada uma análise de conteúdo utilizando o software Atlas.ti. Para isso, foi estabelecida como unidade de registro os temas e, como regras de enumeração, a presença e a frequência de categorias. Resultados. Os participantes têm uma percepção de precarização das condições laborais, o que gera altos níveis de estresse e insatisfação. A presença de sintomas de esgotamento emocional e físico está associada a essas condições e às características do exercício profissional. No entanto, o trabalho é significado como uma experiência central em sua vida e como um elemento primordial na configuração de sua identidade profissional. Conclusão. Algumas condições laborais geram insatisfação nos psicólogos, mas o significado atribuído ao exercício de sua profissão, sua vocação de serviço e as estratégias de autocuidado empregadas podem constituir fatores protetores frente à configuração da síndrome de burnout.

Palavras-chave: Burnout, condições laborais, significado do trabalho, autocuidado.

Introducción

El síndrome de *burnout* es una respuesta al estrés crónico de los profesionales en el contexto laboral, que se enmarca en un conjunto de síntomas, como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Gil-Monte, 2003; Lovo, 2020; Maslach y Jackson, 1981). A nivel individual, tiene consecuencias físicas, conductuales, emocionales y sociales (Chávez, 2016; De Hert, 2020; Salvagioni et al., 2017); y en el ámbito laboral, sus consecuencias se reflejan en ausentismo, incumplimiento de funciones, disminución en la calidad del trabajo, insatisfacción laboral y baja productividad, entre otras (Chávez, 2016; Molina, 2020; Uribe-Prado 2020).

La mayoría de las aproximaciones conceptuales definen el *burnout* como un proceso asociado al estrés (Buitrago et al., 2021; Gil-Monte, 2003; Gil-Monte y Peiró, 1999; Längle, 2003) que se deriva de la interacción del sujeto, su entorno laboral y personal y de la exposición a situaciones frustrantes en estos contextos. Se trata de conceptualizaciones que privilegian alguno de los aspectos mencionados, pero que no se articulan entre sí, ni se asocian con las experiencias subjetivas de los individuos. En este sentido, Díaz (2017) señala que el *burnout* es un fenómeno que está determinado por formas organizativas del trabajo, y reitera que, si bien muchas definiciones hacen énfasis en las condiciones laborales que lo desencadenan, el direccionamiento para el análisis de la problemática sigue estando en el trabajador.

El creciente posicionamiento de la psicología en contextos de la salud y el carácter asistencial de su trabajo, hacen pertinente el abordaje de la configuración del síndrome de *burnout* en esta profesión. Los estudios sobre el tema indican que algunas condiciones del trabajo de los psicólogos y sus experiencias de vida pueden ocasionar agotamiento emocional (Kušić et al., 2017; Steel, et al., 2015) y ser factores de riesgo para desarrollar actitudes de despersonalización o, por el contrario, ser generadoras de habilidades para el afrontamiento de situaciones laborales y de estabilidad emocional (Lovo, 2020; Rupert et al., 2009; Steel et al., 2015; Zaninotto et al., 2018).

Algunos estudios han identificado mayor realización personal en psicólogos que ejercen su profesión de manera independiente que en aquellos vinculados a una organización con funciones administrativas y alta carga laboral. Quienes tienen más apoyo de su equipo de trabajo, experimentan mayor logro personal, y si bien la atención al cliente puede resultar demandante y generar sobreinvolucramiento con su trabajo, este también es una fuente de satisfacción personal (Zaninotto et al., 2018). Por otra parte, la presencia de conflictos entre el trabajo y la familia se ha asociado con un bajo sentido de realización personal (Rupert et al., 2009; Senter et al., 2010).

Considerando que esta investigación implica el abordaje del fenómeno del *burnout* a partir de su configuración en contextos laborales, es necesario hacer una aproximación al concepto de trabajo y a otros aspectos relacionados con el mismo. En este sentido, Blanch (2005) define el trabajo como una actividad social compleja, dinámica, que genera valores, dignifica y otorga identidad en los marcos personales, familiares, organizacionales y sociales.

A nivel psicológico, el trabajo implica una relación del sujeto consigo mismo, en la que experimenta sus propios límites y formas de vincularse con otros que le son significativos y de quienes espera reconocimiento a partir de su hacer. En consecuencia, el trabajo es considerado un determinante importante de la salud, un mediador de esta, que puede tener efectos positivos o negativos en la salud mental (Dejours, 2020; Mateos y Mateos, 2019). En este orden de ideas, las condiciones en las que se lleva a cabo la actividad laboral juegan un papel importante en el bienestar del trabajador (Blanch, 2005).

En cuanto a los significados atribuidos al trabajo, este puede generar sentimientos positivos y constituir una fuente de autoestima e identidad o, por el contrario, carecer de sentido y convertirse en una fuente de frustración y malestar. Este último caso puede conducir a una disminución de la satisfacción laboral, poca implicación y bajo rendimiento en el trabajo (Del Carpio et al., 2014).

En 1987, el informe MOW (*Meaning of Working*) señaló que la actividad laboral es central en la vida humana y trasciende el ámbito económico, cobrando gran relevancia en las experiencias personales y sociales de los individuos (Alcover et al., 2012; Kernes y Kinnier, 2007). Igualmente, indicó que el significado del trabajo es un constructo en constante elaboración y está compuesto por cinco dimensiones: (a) trabajo como rol de vida, (b) normas sociales sobre el trabajo, (c) resultados valorados del trabajo, (d) importancia de las metas laborales y (e) identificación con el rol (Del Carpio et al., 2014).

El significado del trabajo se ve afectado, entre otros, por el ambiente, las relaciones, los sentimientos de satisfacción, el riesgo o motivación y las experiencias laborales en diferentes momentos temporales (Romero, 2016). Estas experiencias se dan en el marco de un conjunto de circunstancias o condiciones de trabajo que inciden significativamente en la calidad de vida del trabajador, así como en la eficacia y eficiencia de las organizaciones (Blanch, 2005; Granero et al., 2018). En la interacción entre individuo, condiciones laborales y significado atribuido a la experiencia de trabajo, surgen problemáticas que pueden conducir al *burnout*, lo cual afecta la salud física y mental de las personas, su desempeño laboral y a las organizaciones mismas (Betancourth y Plaza, 2017).

En general, la mayoría de los estudios sobre el *burnout* están direccionados hacia la cuantificación del síndrome y sus dimensiones, a partir del uso privilegiado del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Díaz y Gómez, 2016), sin considerar de manera significativa una perspectiva cualitativa que resalte las representaciones y el sentido otorgado por los psicólogos a la experiencia de trabajo en la que puede emerger el síndrome de *burnout*. Se evidencia, pues, la necesidad de trascender la descripción de escenarios y condiciones laborales, así como su relación lineal con variables antecedentes y consecuentes del *burnout*, para profundizar en el significado que tiene el trabajo y las problemáticas que de él se derivan en la vida de los psicólogos, en relación con la configuración del síndrome de *burnout*.

En este orden de ideas, se planteó el presente estudio con el objetivo de analizar la relación entre las condiciones laborales y el significado atribuido al trabajo, en la configuración del síndrome de *burnout* en psicólogos vinculados a instituciones de salud de la ciudad de Cali y otros municipios del Valle del Cauca, Colombia. Los objetivos específicos fueron: (a) Describir las condiciones laborales de los psicólogos con funciones asistenciales en instituciones de salud, (b) comprender el significado que los psicólogos atribuyen a su trabajo en las instituciones de salud, y (c) analizar si las experiencias propias del rol laboral de los psicólogos son percibidas como generadoras de agotamiento emocional, actitudes de despersonalización y bajo sentido de realización personal.

La problemática del *burnout* en psicólogos, y particularmente su relación con las condiciones laborales y con el significado atribuido al trabajo, ha sido poco estudiada en Colombia. Debido a lo anterior, este es un

estudio novedoso que aporta a nivel teórico, al conocimiento y explicación del *burnout* en esta población, y metodológicamente adopta una aproximación al mismo desde una perspectiva cualitativa, trascendiendo la cuantificación y descripción del síndrome y sus dimensiones. Por otra parte, una investigación de esta naturaleza puede generar reflexiones y señalamientos sobre la formación del psicólogo, relativos a la prevención del desarrollo de *burnout* en su práctica profesional, y evidenciar la necesidad de visibilizar su trabajo en el sector salud, como un punto de partida para el mejoramiento de sus condiciones laborales en estos contextos. En tal sentido, este estudio aporta elementos significativos en el marco de los programas de humanización en la atención en salud.

Método

Diseño

Se realizó un estudio cualitativo, con diseño fenomenológico.

Participantes

Participaron nueve psicólogos con funciones asistenciales en instituciones de salud de Cali y el Valle del Cauca, Colombia, quienes fueron escogidos por medio de un muestreo por bola de nieve hasta lograr el criterio de saturación de la información. Como criterios de inclusión se establecieron estar vinculados laboralmente a instituciones de salud públicas o privadas y tener una experiencia laboral mínima de dos años en el sector salud.

Instrumento

Se empleó una entrevista en profundidad, la cual fue diseñada a partir de las categorías de condiciones laborales, significado del trabajo y experiencias laborales percibidas como relacionadas con el síndrome de *burnout*. Esta guía fue evaluada por tres jueces expertos y posteriormente pasó por una prueba piloto.

Procedimiento

Para la identificación de los participantes del estudio, se llevó a cabo una selección intencional por bola de nieve. Al establecer contacto con los mismos, se les explicaron los objetivos del estudio y se procedió a firmar el consentimiento informado. Las entrevistas en profundidad fueron realizadas en lugares acordados por el entrevistador y cada participante, siempre fuera del lugar de trabajo. Estas fueron grabadas guardando siempre la confidencialidad, y fueron transcritas de forma inmediata, con la finalidad de identificar si se requería concertar un nuevo encuentro con los participantes para completar la información obtenida. Esto fue necesario en el caso de dos participantes.

Análisis de datos

Los datos fueron codificados en categorías, empleando el *software* Atlas.ti. Se realizó un análisis de contenido a partir de la perspectiva de Bardin (1996). Para esto se estableció como unidad de registro, los temas, y como reglas de enumeración, la presencia y la frecuencia de categorías.

Consideraciones éticas

La presente investigación cumple con los lineamientos de la Resolución 8430 de 1993 y de la Ley 1090 de 2006. En concordancia con estas disposiciones, los psicólogos fueron ampliamente informados sobre la investigación y firmaron un consentimiento informado para su participación.

Resultados

Características sociodemográficas y experiencia laboral de los participantes

Los nueve psicólogos que participaron en el estudio estaban vinculados a instituciones de salud, cinco de ellos en la ciudad de Cali, y cuatro, en otros municipios del Valle del Cauca. Cuatro de los participantes se encontraban vinculados a instituciones públicas de salud, y cinco a instituciones privadas. La tabla 1 resume las principales características sociodemográficas de los participantes.

TABLA 1
Características sociodemográficas de los participantes

Participante	Género	Edad	Nivel educativo	Municipio	Tipo de institución de salud	Servicios atendidos
P1	F	27	P	M1	Público	Todo el hospital
P2	F	28	P	MC	Público	Urgencias
P3	M	31	G	M2	Privado	Salud Mental y Urgencias
P4	F	32	P	MC	Privado	Oncología Pediátrica
P5	F	34	P	MC	Privado	Urgencias, Cuidados Paliativos, Hospitalización
P6	F	38	G	M2	Público	Salud Mental
P7	F	46	P	MC	Privado	Oncología, Cuidados Paliativos, Consulta Externa
P8	M	50	G	M3	Público	Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias
P9	F	52	P	MC	Privado	Neurocirugía

Nota. F: femenino; M: masculino; G: pregrado; P: posgrado; MC: municipio capital (Cali); M: otros municipios del Valle del Cauca.

Condiciones laborales

En sus relatos, la mayoría de los psicólogos refirió tener contratación indirecta, es decir, a través de agremiaciones, prestación de servicios, o por evento (en este caso, la remuneración está ligada a un evento de atención en salud). Solo una persona tenía un contrato directo con la institución. La mayor parte de los participantes expresaron que, a pesar de que su jornada laboral era de tiempo completo, su salario dependía del número de usuarios atendidos, evidenciándose diferencias entre quienes laboraban en Cali, cuyos salarios oscilaban entre 5 y 7 salarios mínimos legales vigentes (SMLV) y quienes lo hacían en otros municipios del departamento, devengando entre 1 y 2 SMLV.

Todos los psicólogos hicieron alusión a la diferencia salarial entre ellos y otros profesionales de la salud, por ejemplo, los médicos. Al respecto P1 refirió: "*Las personas se queman porque adquieren unos trabajos con*

condiciones muy difíciles, es decir, el tema de que tu contrato sea cada tres meses, cada dos meses, es muy complejo, porque tú no tienes estabilidad” (P1, femenino, hospital público, M1).

La mayoría de los participantes atendían en múltiples áreas de la institución (Tabla 1), con disponibilidad permanente para intervenir en situaciones de crisis en cualquier servicio. Entre sus responsabilidades también se encontraban la asesoría a practicantes de Psicología y el cumplimiento de funciones administrativas no remuneradas, que extendían sus jornadas laborales, y generaban inconformidades asociadas a los bajos honorarios percibidos. Pese a su insatisfacción, algunos psicólogos manifestaron aceptar sus condiciones laborales, para no perder el empleo.

En relación con los ambientes locativos, los psicólogos vinculados a instituciones públicas y en los municipios reportaron que, en general, los espacios para la prestación del servicio no eran adecuados. Sin embargo, casi todos los participantes refirieron haber experimentado precariedad respecto a los espacios laborales en algún momento de su ejercicio profesional, como se evidencia en el relato de P6: *“... vivimos en un hacinamiento terrible, es un espacio de 5 x 5 metros más o menos, y en ese espacio trabajamos ocho personas”* (P6, femenino, hospital público, M2).

Al indagar sobre las relaciones y la comunicación con jefes y compañeros de trabajo, la mayoría de los psicólogos expresaron tener dificultades asociadas a la complejidad de los casos atendidos en el contexto hospitalario con el personal de enfermería y los médicos, debido al desconocimiento del quehacer del psicólogo por parte de estos profesionales, afectando las relaciones interpersonales y el clima laboral. Esto se evidencia en un relato de P3, quien expresó: *“Cuando uno llega a un servicio como urgencias, la comunicación es difícil, el personal no saluda, uno se dirige al médico por información previa para intervenir un caso y lo ‘despachan’ a uno con dos o tres cositas”* (P3, masculino, hospital privado, M2).

Significado del trabajo

Para algunos psicólogos, su principal motivación para el trabajo en salud fue la vocación de servicio, su deseo de ayudar a otras personas. Al respecto, P6 refirió en su relato: *“... diría que lo que resume absolutamente todo es la pasión por servir (...) es un pilar fundamental en mi existencia, mi vida está construida sobre el servicio”* (P6, femenino, hospital público, M2).

Respecto a la centralidad, para algunos psicólogos, el trabajo constituye la actividad más importante de su vida, mientras que para otros, es solo parte de su cotidianidad. Algunos refirieron que es un elemento central en la configuración de su identidad personal y profesional, otorga sentido y es un objetivo de vida. P4 manifestó en su relato: *“... es una salvación, porque el trabajo es todo para mí, en lo económico, porque me desconecto de mis problemas, porque mi vida cobra sentido, es un bálsamo”* (P2, femenino, hospital público, MC).

Con respecto a las normas sociales, es decir, los deberes y derechos asociados al trabajo, los psicólogos lo consideran una actividad mediante la cual se cumple con algunos deberes de la comunidad, la familia y las instituciones. En el caso de algunos, el ejercicio de su profesión tiene el sentido de retribuir los privilegios que les han sido otorgados en la vida, como manifestó P2: *“Yo pienso que la vida de alguna manera ha sido grata conmigo, y debo devolver un poco de esa gratitud a una persona que lo pueda estar necesitando”* (P2, femenino, hospital público, MC).

Por otra parte, los participantes no hacen mención directa a sus derechos como trabajadores, pero de manera implícita se refieren a ellos y particularmente a su vulneración, cuando manifiestan su inconformidad frente a algunas condiciones laborales, por ejemplo, los bajos salarios y los espacios reducidos y carentes de privacidad para la atención de pacientes.

Entre los temas que dan cuenta del significado atribuido al trabajo, se encuentran los objetivos de la actividad laboral que, para los psicólogos, se relacionan primordialmente con la identificación del trabajo como una actividad generadora de satisfacción, que aporta a la formación profesional y personal, permite

establecer contactos sociales y disfrutar de relaciones interpersonales satisfactorias. En ese sentido, se evidencia que ningún participante consideró el trabajo exclusivamente como un medio para conseguir una remuneración económica. Al respecto, P6 manifestó: *“Al escuchar a los pacientes, les estoy ayudando a sanar algo, a resignificar algo. Cuando los escucho, también aprendo, entonces ellos se vuelven maestros de mi vida, ellos incrementan mi experiencia profesional”* (P6, femenino, hospital público, M2).

Por otra parte, con relación a los resultados del trabajo, en la mayoría de los participantes se identificó la percepción de un alto reconocimiento de su trabajo por parte de las instituciones y del equipo profesional al cual se encuentran vinculados. Esto es particularmente evidente en los psicólogos que laboran en cuidados paliativos: *“Los psicólogos tenemos un protagonismo en el equipo de cuidado paliativo importante. Nos piden que asistamos a las reuniones con familias, cuando se va a dar un diagnóstico o una mala noticia”* (P7, femenino, hospital privado, MC).

Con respecto a la identificación con el rol desempeñado en las instituciones de salud, todos los participantes relacionaron su trabajo con el ejercicio de funciones clínicas y asistenciales, resaltando la posibilidad del abordaje de problemáticas emocionales asociadas a los procesos de salud, enfermedad y muerte: *“¿Qué importantes estas transformaciones alrededor de la enfermedad, del miedo, del sufrimiento, y qué bueno hacerlo desde un lugar profundo! Siento que eso me lo da la psicología desde el área donde estoy”* (P4, femenino, hospital privado, MC).

Para muchos de ellos, adicionalmente, su actividad profesional representa el ejercicio de su vocación de servicio, motivación importante para su trabajo en el área de la salud. Finalmente, los relatos de los psicólogos pusieron en evidencia el dinamismo propio del concepto de significado del trabajo. Si bien el objetivo amplio de contribuir al bienestar del paciente y de su familia se mantiene en el tiempo, algunos participantes plantearon que hay diferencias entre el significado atribuido al trabajo durante su formación como psicólogos y el construido posteriormente durante el ejercicio de la profesión. En el primero, proyectaron una práctica profesional de largo alcance y sin limitaciones, en tanto que la inserción en el mundo del trabajo exigió la adaptación a cambios impuestos por la realidad laboral y las funciones desempeñadas.

Percepción de experiencias laborales

En general, los psicólogos participantes refirieron haber presentado o estar presentando agotamiento emocional y físico, asociados principalmente a las altas demandas laborales, a las problemáticas que atienden, al contacto con el sufrimiento y dolor del otro, y en general, a las funciones propias de su rol en contextos de salud.

El agotamiento de estos profesionales se evidencia en la presencia de cefaleas, trastornos del sueño, dolores musculares, entre otros, por lo que en algunos casos han debido recibir incapacidad médica. Al respecto P3 manifestó: *“A veces siento que me agoto emocional y físicamente, porque en el afán de brindarle a ese ser humano otras maneras de ver las cosas, me enfoco tanto que cuando salgo me siento agotado, vacío”* (P3, masculino, hospital privado, M2).

Algunos participantes pensaron renunciar al trabajo asistencial, puesto que los factores generadores de agotamiento están estrechamente asociados a sus condiciones y demandas laborales, presentando una ambivalencia entre el deseo de no continuidad en el trabajo y la vocación de servicio que los sostiene en el mismo. En su relato, P6 expresó: *“Yo tengo días que digo que no quiero volver por allá, pero despierto y ¡no! pienso en los pacientes... me cansa que no se piense en ellos y en su salud mental”* (P6, femenino, hospital público, M2).

Frente a la satisfacción de contribuir al bienestar de los demás, aparece un sentimiento de frustración cuando no se logra cumplir con las metas laborales proyectadas, ya que esto implica una disminución salarial, el aplazamiento de tareas y un aumento de demandas administrativas. Al respecto, pueden presentarse en los psicólogos participantes actitudes y sentimientos de malestar, evidenciados principalmente hacia los jefes y directivos.

Sin embargo, a pesar del malestar generado por diversos aspectos relacionados con las condiciones laborales, no se evidenciaron comportamientos de despersonalización frente a los usuarios atendidos. Solo una psicóloga reconoció presentar este tipo de respuestas ocasionalmente, reflejadas en acciones de evitación del paciente, pero nunca en la negación del servicio: *"Hay habitaciones que me puedo dar cuenta que las estoy evitando, entonces la postura reflexiva es darme cuenta de que esto me está pasando"* (P5, femenino, hospital privado, MC).

Los resultados reflejan que todos los psicólogos participantes se sienten realizados a nivel personal y profesional, y asocian este sentimiento a las manifestaciones positivas de los pacientes sobre las intervenciones y de la institución respecto al ejercicio de sus funciones. Otro factor que contribuye al fortalecimiento de este sentimiento de realización es la posibilidad de cualificación a partir de la experiencia clínica obtenida en los contextos de salud, lo cual refuerza la centralidad que tiene el trabajo en su vida, tal como lo expresó otra participante: *"Mi trabajo es mi oportunidad de estar conectada conmigo misma, con la vida, y la oportunidad de un crecimiento personal y profesional, tiene un significado de aprendizaje"* (P5, femenino, hospital privado, MC).

Finalmente, durante las entrevistas realizadas a los psicólogos participantes, emergieron las categorías "relación trabajo-familia", asociada al significado que atribuyen a su trabajo, y "autocuidado", a la percepción de sus experiencias laborales.

Relación trabajo-familia

Algunos participantes plantearon la necesidad de separar el ámbito familiar y el trabajo, con el fin de proteger a su familia del impacto que este genera. Otros refirieron la necesidad de buscar un equilibrio entre el trabajo y su vida personal. En algunos psicólogos se identificó un impacto de la vida familiar en su rendimiento laboral, y también hicieron referencia al impacto del trabajo en su vida familiar, el cual puede ser positivo o negativo. En el primer caso, un participante destacó cómo el trabajo en salud le ha permitido apreciar el valor que tienen en su vida, la familia y las personas queridas. Sin embargo, otros participantes identificaron afectaciones de las relaciones familiares por situaciones laborales: dificultades económicas por bajos salarios, sentimientos de temor y miedo por proyección de situaciones laborales al ámbito familiar, sobreprotección a los hijos y dificultades en las relaciones familiares. Al respecto, P7 manifestó: *"A veces, llego y no quiero hablar con mi pareja, y ella puede estar esperando todo el día para que conversemos, pero yo digo 'he hablado todo el día, no quiero hablar', entonces se resiente la relación, pues está muy demandante de atención y yo no tengo las energías para estar tan atenta"* (P7, femenino, hospital privado, MC).

Autocuidado

Como estrategia de autocuidado, la mayoría de los psicólogos manifestaron realizar actividad física, aunque algunos refirieron hacerlo esporádicamente. En cuanto a los hábitos alimentarios, algunos de ellos efectuaron cambios buscando una alimentación balanceada, y todos los participantes resaltaron que llevan a cabo actividades de ocio y recreación en pro de su bienestar. Al respecto, uno de los psicólogos expresó: *"Yo hago deporte todos los días, leo y tengo buenas relaciones con los amigos, amigas y con los hijos"* (P8, masculino, hospital público, M3).

La espiritualidad y la disposición a la introspección constituyen también elementos importantes de autocuidado en la mayoría de los participantes, quienes hicieron referencia a la creencia y apoyo en un ser supremo y a herramientas como la meditación, yoga, rituales, estrategias de autocontrol y regulación emocional, y a la revisión permanente del impacto del trabajo en su vida. Así lo afirmó una participante:

“Formo parte de un grupo espiritual, hacemos meditación, nos sentamos una vez a la semana a orar, a leer muchas experiencias relacionadas con el final de la vida” (P4, femenino, hospital privado, MC).

Finalmente, algunos psicólogos identificaron la participación en procesos terapéuticos, como una estrategia para mantener su bienestar.

Discusión

El propósito de este estudio fue comprender la relación entre las condiciones laborales y el significado atribuido al trabajo en la configuración del síndrome de *burnout* en nueve psicólogos con funciones asistenciales vinculados a instituciones de salud.

Con relación a las condiciones laborales de los psicólogos participantes en este estudio, se identificó una percepción de precarización de las mismas, de inestabilidad contractual y de riesgo constante de perder su empleo, lo que genera altos niveles de estrés e insatisfacción. Igualmente se evidenció en ellos un deseo generalizado de mejorar su situación salarial y carga laboral. Al respecto, surge la inquietud sobre las estrategias desarrolladas por los participantes para contrarrestar estas situaciones, y se plantea el *burnout* como una posible respuesta. Esto coincide con los hallazgos de diversas investigaciones realizadas con psicólogos, en las cuales se consideró la incidencia de las condiciones laborales, las características de los clientes atendidos y la relación con superiores, colegas y compañeros de trabajo, en el desarrollo del síndrome de *burnout* (García et al., 2015; Kušić et al., 2017).

En este sentido, tanto las investigaciones de Gil-Monte y Peiró (1999), Längle (2003) y Maslach y Jackson (1981), al igual que el presente estudio, arrojan resultados reveladores frente a la incidencia de las condiciones laborales en la configuración del síndrome de *burnout*, y resaltan el contexto laboral como un elemento relevante en el desarrollo de dicho síndrome. Para los psicólogos de este estudio, el trabajo es significado como una experiencia central en su vida, identificándose en la mayoría de ellos una centralidad absoluta del mismo, es decir, el trabajo como eje de su vida y elemento primordial en la configuración de su identidad profesional. Esto implica un alto grado de satisfacción e involucramiento con su trabajo, a pesar de las condiciones laborales que mencionan.

La centralidad del trabajo es una dimensión característica del significado del trabajo (MOW, 1987). En este sentido, los resultados de esta investigación resaltan el papel del trabajo en la configuración de la identidad profesional y la experiencia laboral como parte central de su vida, que incluye tanto el ámbito familiar como el interpersonal asociado al trabajo. Esto coincide con los planteamientos de Romero (2016), quien define el significado del trabajo como el conjunto de representaciones sobre las experiencias laborales que contribuyen al establecimiento de relaciones e identidad profesional.

La vocación de servicio de los psicólogos participantes es una fuente principal de motivación para el trabajo en salud, lo que concuerda con los hallazgos del estudio de Kernes y Kinnier (2007) con psicólogos norteamericanos, sobre el significado otorgado a su vida y al trabajo como parte de esta, en el que se encontró que su principal propósito es ayudar a las personas a vivir vidas más satisfactorias, aliviar el sufrimiento de otros y prestar ayuda a quien así lo requiera.

Los aspectos anteriormente señalados, centralidad del trabajo en la vida de los psicólogos y vocación de servicio, pueden estar estrechamente relacionados con el sentido otorgado a la profesión, con su identidad profesional, con sus posibilidades de introspección y de un ejercicio reflexivo y autoevaluativo, característico de estos profesionales, aspectos que podrían dar lugar a una construcción del significado de su trabajo que involucra tanto elementos autorreferenciales como del cuidado y bienestar del otro.

Esto se puede contrastar con los hallazgos de Röing et al. (2017) sobre la comprensión del trabajo en profesionales de la salud (enfermeras, odontólogos, anesestesiólogos y médicos generales), en los que se identifica como eje del significado atribuido a su trabajo, la responsabilidad que conlleva la prestación de

servicios de atención médica, reflejada en la seguridad del paciente y la competencia profesional. En este orden de ideas, en su ejercicio profesional, los psicólogos privilegian como objetivo contribuir al bienestar del otro, lo que se hace evidente en contextos de salud, en los que el énfasis del trabajo está puesto en el acompañamiento y cuidado emocional del paciente, en procurar el alivio del sufrimiento y en la búsqueda de sentido para estas experiencias dolorosas, trascendiendo el ámbito del cuidado físico.

En cuanto a la percepción de las experiencias laborales que podrían relacionarse con la configuración del *burnout*, los resultados del estudio señalan que los psicólogos presentan síntomas de agotamiento emocional y físico, asociados a las condiciones de trabajo, al contacto permanente con el sufrimiento y la muerte, y a las características propias de su rol en las instituciones de salud. Sin embargo, la vocación de servicio y el significado que cada profesional le otorga a su rol, podría generar en ellos altos niveles de satisfacción y motivación para continuar ejerciendo su labor. Al respecto, este estudio identifica que, aunque los psicólogos presentan algunos sentimientos de frustración y malestar asociados a las condiciones locativas y administrativas de su trabajo, esto no afecta la calidad de la atención a sus pacientes. Se evidencia también que, en general, no presentan baja realización personal, sino que, por el contrario, se sienten realizados a nivel personal y profesional, dados los resultados positivos percibidos en el ejercicio de sus funciones y el reconocimiento que hacen sus pacientes e instituciones.

Los resultados anteriores, relativos a los sentimientos de malestar, coinciden con los planteamientos de Zaninotto et al. (2018) quienes, en sus investigaciones sobre el síndrome de *burnout* en psicólogos, encuentran que las condiciones laborales, las características de los usuarios atendidos y la relación con jefes y compañeros se asocian con agotamiento emocional en contextos hospitalarios, pudiendo ser generadores de riesgo para el desarrollo de *burnout*.

Rupert et al. (2009) señalan que los psicólogos que se encuentran vinculados laboralmente a contextos hospitalarios, devengando un salario básico y con altas demandas laborales, presentan bajos niveles de realización personal. Estos hallazgos son contrarios a los resultados de la presente investigación, en la que los psicólogos participantes, pese a tener condiciones laborales similares a las señaladas por los autores, presentan un alto nivel de realización personal. A partir de lo anterior, es pertinente señalar que la realización personal de los psicólogos posiblemente se relaciona con el significado otorgado al trabajo, al percibir su labor como gratificante, convirtiéndose en un agente motivador que les permite manejar el impacto de las condiciones laborales y, por ende, prevenir el desarrollo del síndrome de *burnout*.

Adicionalmente, en los relatos de los participantes emergen la relación trabajo-familia y el autocuidado como temas relevantes, los cuales también pueden constituir formas de protección adoptadas frente a la complejidad de sus experiencias laborales. Con relación a la primera, se evidencia cómo se permean las esferas familiar y laboral de los psicólogos. Dada la centralidad del trabajo, algunos de ellos plantean la necesidad de hacer una separación de estos dos aspectos de su vida, para evitar que las demandas laborales y la carga emocional asociada impacten a su familia, y viceversa; es decir, esta separación puede cumplir la función de proteger y equilibrar las dimensiones familia y trabajo en su vida.

Estos resultados concuerdan con los planteamientos de Moreno y Báez (2010), quienes identifican el conflicto trabajo-familia como un elemento que involucra a los dos referentes más determinantes de la vida de una persona, cuya interacción tiene un valor central. Por su parte, Betancourth y Plaza (2017) señalan entre los factores psicosociales de riesgo intralaboral en psicólogos que se desempeñan en funciones asistenciales, el desbalance trabajo-familia como un elemento que genera afectaciones en las relaciones con los hijos y la pareja, además de pérdida de espacios de socialización. En el caso de los participantes de este estudio, es evidente la importancia otorgada tanto a la familia como al trabajo, encontrándose que en la mayoría de los casos hay un balance entre estas dos esferas de su vida, sin que esto implique que no puedan presentarse algunas afectaciones en ellas.

Respecto al autocuidado, las estrategias desarrolladas por los psicólogos para cuidar de sí mismos y mantener su bienestar, se orientan principalmente a la actividad física, los recursos espirituales, relajación y

meditación, y a los procesos psicoterapéuticos. Esto coincide con los planteamientos de Benito et al. (2011), quien destaca el desarrollo de la autoconciencia, la meditación, la escritura reflexiva, el uso de rituales y el ejercicio físico, entre otros, como herramientas para el autocuidado de los profesionales que atienden a personas que sufren.

Frente a los planteamientos anteriores, surge la alternativa de explicar los altos niveles de realización personal y la ausencia de despersonalización en los psicólogos, a partir de la consideración del profesionalismo en el ejercicio de sus funciones, entendido este como la visión de la profesión y la relación con el usuario, como generadores de sentido de su actuación profesional, lo que implica que esta sea orientada a partir de los valores esenciales de su profesión, como la responsabilidad, la vocación de servicio y la ética, entre otros (Ochoa y Blanch, 2016; Romero, 2016), anteponiéndolos a su agotamiento y percepciones de desgaste profesional.

A partir de los resultados presentados, se podría concluir que, si bien las precarias condiciones laborales percibidas por los psicólogos conllevan altos niveles de insatisfacción y agotamiento, el significado atribuido a su trabajo genera en ellos gran satisfacción personal y otorga sentido a su vida. Esta interacción entre insatisfacción y alta valoración del trabajo, junto a la presencia de estrategias de autocuidado, podría explicar que la percepción de agotamiento físico y emocional de los psicólogos no les genere distanciamiento emocional, sino que los hace permanecer muy involucrados y preocupados por el otro, lo que conduce a un alto sentido de realización personal. De tal manera, no se configuraría el síndrome de *burnout*, ya que no se evidencia su dimensión básica: la despersonalización. En este sentido, la importancia otorgada al trabajo, una alta disposición a la introspección y los aspectos de autocuidado referidos por los psicólogos, parecen ser factores protectores frente a la despersonalización y, por tanto, frente al *burnout*. Sin embargo, cabría preguntarse si la presencia de algunos indicadores de *burnout* constituye una forma de afrontamiento de los psicólogos frente a las condiciones laborales en las que desarrollan su ejercicio profesional y la insatisfacción generada por ellas, y si la negativa a hablar sobre el trabajo en el contexto familiar -evidenciada en algunos relatos- podría constituir indicios de la presencia de *burnout* en los participantes.

Los resultados de este estudio deben leerse a la luz de sus limitaciones metodológicas, siendo una de ellas la existencia de pocas investigaciones sobre significado del trabajo en psicólogos, ya que esto reduce la posibilidad de comparación de los resultados. Adicionalmente, podría presentarse un sesgo por deseabilidad social respecto al ejercicio profesional del psicólogo, que impida que este reconozca en sus relatos la presencia de afectación emocional en el ejercicio de la profesión. Finalmente, el abordaje de la problemática del *burnout* en psicólogos, a partir de una investigación cualitativa, permite su comprensión desde la perspectiva particular de los participantes; sin embargo, dada su naturaleza, no es posible la generalización de sus resultados.

Referencias

- Alcover, C., Moriano, J., Osa, A. y Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. UNED. <https://es.slideshare.net/zhitho/psicologa-del-trabajo-uned>
- Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido*. Akal.
- Benito, E., Arranz, P. y Cancio, H. (2011). Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufren. *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 18(2), 59-65. doi: [https://doi.org/10.1016/S1134-2072\(11\)70023-8](https://doi.org/10.1016/S1134-2072(11)70023-8)
- Betancourth, D. y Plaza, O. (2017). *Factores psicosociales de riesgo intralaboral en psicólogos de instituciones operadoras para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana].
- Blanch, J. M. (2005). Dimensión psicosocial del trabajo. En J. M. Blanch (Coord.), *Psicología social del trabajo y de las relaciones laborales* (pp. 13-104). UOC.

- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, T. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Chávez, C. (2016). Síndrome de *burnout* en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*. 1(9), 77-95. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n9.2016.55>
- De Hert, S. (2020). Burnout in Healthcare Workers: prevalence, impact and preventative strategies. *Local Reg Anesth*. 13, 171-183. doi: <https://doi.org/10.2147/LRA.S240564>
- Dejours, C. (2020). *El sufrimiento en el trabajo* (2.ª ed.). Topía.
- Del Carpio, P., Álvaro, L. y Garrido, A. (2014). El significado del trabajo: aproximaciones teóricas y empíricas. En J. Orejuela (Ed. acad.), *Psicología de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación* (pp. 131-159). Editorial Bonaventuriana.
- Díaz, F. (2017). *Burnout, una metáfora para leer relaciones y condiciones de trabajo* [tesis doctoral, Universidad del Valle].
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de *burnout* en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://doi.org/doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- García, H., McGeary, C., Finley, E., McGeary, D., Ketchum, N., & Peterson, A. (2015). The influence of trauma and patient characteristics on provider Burnout in VA post-traumatic stress disorder specialty programme. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 89(1), 66-81. doi: <https://doi.org/10.1111/papt.12057>
- Gil-Monte, P. (2003). *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?* *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Granero, A., Blanch, J. y Ochoa, P. (2018). Labor conditions and meanings of nursing work in Barcelona. *Latino-Am Enfermagem*, 26, <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2342.2947>
- Kernes, J. L., & Kinnier, R. T. (2007). Meaning in Psychologists Personal and Professional Lives. *Journal of Humanistic Psychology*, 48(2), 196-220. doi: <https://doi.org/10.1177/0022167807300204>
- Kušić, I., Vranko, M., Feric, M., & Jendricko, T. (2017). Burnout syndrome in mental health professionals: psychiatric hospital setting. *Alcoholism and Psychiatry Research*, 53(2), 123-138. doi: <https://doi.org/10.20471/dec.2017.53.02.03>
- Länge, A. (2003). El *burnout* (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidad de prevención. *European Psychotherapy*, 4(1), 107-121. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6129/1/burnout-sentido-existencial-prevencion-langle.pdf>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de *burnout*: un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. <https://doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Mateos, E. y Mateos, J. (2019). Salud mental y salud laboral. Relaciones. Revisión, diagrama y análisis DAFO para una visión global. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28(2), 159-168. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n2/1132-6255-medtra-28-02-159.pdf>
- Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de *burnout* en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo Laboral*. https://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. https://www.researchgate.net/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT

- MOW- International Research Team. (1987). *The Meaning of Working – An International View*. London, Academic Press.
- Ochoa, O., & Blanch, J. (2016). Work, malaise, and well-being in Spanish and Latin-American doctors. *Rev. Saúde Pública*, 50(0), 1-14. doi: <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050005600>
- Röing, M., Holmström, I. K., & Larsson, J. (2017). A metasynthesis of phenomenographic articles on understandings of work among healthcare professionals. *Qualitative Health Research*, 28(2),1-19. doi: <https://doi.org/10.1177/1049732317719433>
- Romero, M. (2016). Significado del trabajo y sentido de la profesión en la academia en Colombia. *Athenea Digital*, 16(2), 427-435. <https://atheneadigital.net/article/view/v16-n2-romero/1799-pdf-es>
- Rupert, P., Stevanovic, P., & Hunley, H. (2009). Work-family conflict and Burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1), 54-61. <https://doi.org/doi.org/10.1037/a0012538>
- Salvagioni, D., Nesello, F., Eumann, A., Durán, A., Lopes, F., & Maffei, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job Burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*, 12(10), 1-29. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Senter, A., Morgan, R., Serna-McDonald, C., & Bewley, M. (2010). Correctional psychologist Burnout, job satisfaction, and life satisfaction. *Psychological Services*, 7(3), 190-201. doi: <https://doi.org/10.1037/a0020433>
- Steel, C., McDonald, J., Schröder, T., & Mellor-Clark, J. (2015). Exhausted but not cynical: Burnout in therapists working within Improving Access to Psychological Therapy Services. *Journal of Mental Health*, 24(1), 33-37. doi: <https://doi.org/10.3109/09638237.2014.971145>
- Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, *burnout* y psicósomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125). <https://www.redalyc.org/journal/4560/456061607013/456061607013.pdf>
- Zaninotto, L., Rossi, G., Danieli, A., Frasson, A., Meneghetti, L., Zordan, M., Tito, P., Salvetti, B., Conca, A., Ferranti, R., Salcuni, S., & Solmi, M. (2018). Exploring the relationships among personality traits, Burnout dimensions and stigma in sample of mental health professionals. *Psychiatry Research*, 264, 327-333. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.03.076>

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Para citar este artículo / To cite this article / Para citar este artigo: Dussán, A., Marín, G. y Varela-Arévalo, M.T. (2023). Condiciones laborales y significado del trabajo en la configuración del síndrome de *Burnout* en psicólogos. *Pensamiento Psicológico*, 21, 1- 27. doi: <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI21.clsb>