

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PILAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



**ASPECTOS PSICOSOCIALES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES SOCIALES**

Oscar David González Frutos

Mario Leandro Marecos Prieto

Guía de Tesis: MSc. Vesta Alejandra Barrios Goretta

Pilar - Paraguay

2024

Oscar David González Frutos

Mario Leandro Marecos Prieto

ASPECTOS PSICOSOCIALES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES SOCIALES

Trabajo Final de Grado presentado a la Universidad Nacional de Pilar como requisito parcial para la obtención del Título de Licenciados en Trabajo Social.

Pilar - Paraguay

2024

González Frutos, O. D. y Marecos Prieto, M. L. (2023) **Aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales** 63 páginas.

Tutor/a: MSc. Vesta Alejandra Barrios Goretta

Tesis académica de Licenciatura en Trabajo Social – Universidad Nacional de Pilar, Año 2024

Oscar David González Frutos

Mario Leandro Marecos Prieto

ASPECTOS PSICOSOCIALES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES SOCIALES

Este Trabajo Final de Grado fue evaluado y aprobado en fecha.....de.....de
2023 para la obtención del título de Licenciaturas en Trabajo Social por la Universidad
Nacional de Pilar.

Mesa Examinadora:

Pilar, Paraguay

2024

Dedicatoria**A Dios**

Por todas las bendiciones recibidas, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles

A mi familia

Por todo el apoyo incondicional que contribuyeron a alcanzar mis metas

Agradecimientos

A todas las personas que han hecho posible este trabajo de investigación.

A mi familia que son mi fortaleza.

A los docentes y directivos de la carrera de Trabajo Social de la UNP, que han
colaborado para realizar esta investigación.

A la Guía de Tesis de la carrera de Trabajo Social de la Facultad MSc. Vesta Alejandra
Barrios Goretta, quien me han guiado para la realización de este trabajo de
investigación.

"Nuestra ansiedad no se produce por pensar en el futuro, sino por querer controlarlo"

Kahlil Gibran

Índice de Contenido

Agradecimientos.....	vi
Epígrafe.....	vii
Tabla de contenido.....	viii
Lista de gráficos.....	xi
Lista de abreviaturas.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
Capítulo I - El Problema.....	3
Planteamiento y Formulación.....	3
<i>Formulación del problema</i>	3
<i>Sistematización del problema</i>	3
Objetivos.....	4
<i>General</i>	4
<i>Específicos</i>	4
Justificación.....	4
Delimitación y Alcance.....	5
Capítulo II - Marco Teórico.....	6
Estrés laboral.....	6
Antecedentes del tema.....	6
Síndrome de Burnout.....	7
Causas del Síndrome de Burnout.....	9
Los principales síntomas en el plano laboral del Síndrome de Burnout.....	10

Factores Desencadenantes	12
Efectos que produce el Síndrome de Burnout	14
El Síndrome de Burnout y las relaciones familiares.....	15
La relación entre el Síndrome de Burnout y Trabajo Social.....	16
Salud mental en Paraguay: lo que revelan los datos	19
Marco Legal.	22
Ley N° 7018 / 2022 Salud Mental	22
Ley N° 6220 Que regula el ejercicio profesional del Trabajo Social en Paraguay.....	22
Marco Conceptual	25
Marco Operacional.....	26
Operacionalización de las variables.....	26
Capítulo III – Metodología.....	29
Descripción del lugar de estudio.....	29
Tipo y método de estudio.....	29
Tipo de investigación.....	29
Diseño de investigación.....	29
Método de investigación.....	29
Universo, población y muestra	30
Técnicas de recolección de datos	31
Fuentes de datos	31
Técnicas de análisis de datos.....	32
Capítulo IV – Discusión y Análisis de Resultados.....	33
Resultado de cuestionario aplicado a Trabajadoras Sociales	33

Resultado de cuestionario aplicado a familiares de las Trabajadoras Sociales.....	40
Resultado de Entrevista a encargados de Recursos Humanos de las instituciones	43
Resultado de datos de la Guía de observación.....	45
Capítulo V – Conclusiones y Recomendaciones.....	46
Referencias Bibliográficas.....	51
Anexos	55
Anexo 1 Guía de cuestionario a Trabajadores Sociales	56
Anexo 2 Guía de cuestionario a Familiares	59
Anexo 3 Guía de entrevista a encargados de R.R.H.H.....	61
Anexo 4 Guía de observación a Trabajadores Sociales.....	63

Lista de gráficos

Gráfico 1:	Conocimientos sobre el Síndrome de Burnout.....	33
Gráfico 2:	Principal causa del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales	34
Gráfico 3:	Forma en qué se evidencia la presencia del Síndrome de Burnout en el plano laboral.....	35
Gráfico 4:	Influencia del Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales...	36
Gráfico 5:	Frecuencia de la influencia del Síndrome de Burnout en la vida personal	37
Gráfico 6:	Apoyo institucional para manejar Síndrome.....	38
Gráfico 7:	Principal efecto del Síndrome de Burnout en las relaciones familiares...	39
Gráfico 8:	Actitud que asume el Trabajador Social al llegar del trabajo	40
Gráfico 9:	Estrategias familiares para sobre llevar los efectos del Síndrome.....	41
Gráfico 10:	Asistencia de la institución en la que trabaja el profesional.....	42

Lista de abreviaturas

CODENI	Consejerías Municipales por los Derechos del Niño, la Niña y el Adolescente
EAF	Encuestas de Alta Frecuencia
RR. HH	Recursos Humanos

,

Resumen

Este trabajo analizó los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar. Tal abordaje se realizó debido a que el Trabajador Social tiene altas exigencias en el rol que desempeña, estas son impuestas por la empresa, institución o también por uno mismo. Uno de los casos más comunes es el Síndrome de Burnout, producto de la presión excesiva que tiene lugar en el entorno de trabajo, teniendo en cuenta que el ambiente laboral está determinado por la percepción de los profesionales, se pretende realizar un estudio del nivel de estrés en los mismos. Este propósito fue realizado mediante una metodología con enfoque mixto de tipo descriptivo. Como técnica de recolección de datos se valió del cuestionario, la observación y la entrevista. La población estuvo conformada por 20 Trabajadores Sociales, que ejercen su labor profesional en el Hospital Regional de Pilar, Fiscalía, Palacio de Justicia, CODENI, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Facultad de Derecho. Ciencias Políticas y Sociales. Además, formó parte de la población los Encargados de RR. HH de las citadas instituciones y familiares de los profesionales del Trabajo Social. La muestra fue representada por 10 Trabajadores Sociales del 2 Hospital Regional de Pilar, 1 Fiscalía, 2 Palacio de Justicia, 1 CODENI, 1 Ministerio de Agricultura y Ganadería, 3 Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, 5 Encargados de RR. HH de las instituciones y 10 familiares de los profesionales del Trabajo Social. El análisis pudo sostener que los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar son el estar expuestos continuamente a largas horas de trabajo, tener diversas actividades a la vez, no poder hacer pausas, dedicarse a tareas rutinarias, exhaustivas y complejas en la atención a los usuarios. Además, se pudo evidenciar la presencia de desgaste emocional en las unidades muestrales que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo.

Palabras clave: *causas del Síndrome de Burnout, relaciones familiares, relaciones interpersonales, Síndrome de Burnout, Trabajadores Sociales.*

Abstrac

This work analyzed the psychosocial aspects that generate Burnout Syndrome in Social Workers in the city of Pilar. Such an approach was carried out because the Social Worker has high demands in the role they perform, these are imposed by the company, institution or also for oneself. One of the most common cases is Burnout Syndrome, a product of excessive pressure that occurs in the work environment. Taking into account that the work environment is determined by the perception of professionals, it is intended to carry out a study of the level of stress on them. This purpose was carried out through a methodology with a mixed descriptive approach. The data collection technique used the questionnaire, observation and interview. The population was made up of 20 Social Workers, who carry out their professional work at the Pilar Regional Hospital, Prosecutor's Office, Palace of Justice, CODENI, Ministry of Agriculture and Livestock, Faculty of Law. Political and Social Sciences. In addition, HR Managers were part of the population. HH of the aforementioned institutions and family members of Social Work professionals. The sample was represented by 10 Social Workers from 2 Pilar Regional Hospital, 1 Prosecutor's Office, 2 Palace of Justice, 1 CODENI, 1 Ministry of Agriculture and Livestock, 3 Faculty of Law, Political and Social Sciences, 5 HR Managers. HH of the institutions and 10 relatives of Social Work professionals. The analysis was able to maintain that the psychosocial aspects that generate Burnout Syndrome in Social Workers in the city of Pilar are being continuously exposed to long hours of work, having various activities at the same time, not being able to take breaks, dedicating themselves to routine tasks, exhaustive and complex in customer service. Furthermore, the presence of emotional exhaustion was evident in the sample units, which usually acts on previous or simultaneous work stress.

Keywords: causes of Burnout Syndrome, family relationships, interpersonal relationships, Burnout Syndrome, Social Workers.

Introducción

Las intervenciones profesionales de los Trabajadores Sociales aportan una mirada integral a la realidad de cada individuo, todas las interacciones que realizan ayudan a que las mediaciones sean más dinámicas en pensamiento y acción entre el profesional y el usuario.

En este contexto donde se acrecienta la posibilidad de que el profesional contraiga el síndrome de burnout o desgaste profesional, por las condiciones laborales estresantes, así como los factores personales y socioambientales desfavorables. La tensión en el lugar de trabajo y el malestar general de los empleados, que se extiende más allá del lugar de trabajo a la esfera personal, son causados por el estrés laboral y el agotamiento, que también son aspectos inherentes al trabajo.

A través de este trabajo de investigación se realizará un acercamiento a este Síndrome, exponiendo sus principales características, así como los modelos teóricos que aportan una explicación y las variables estudiadas que parecen contribuir a su aparición en el ejercicio y en la persona del Trabajador Social.

Para ello el siguiente trabajo de investigación se estructurará en su organización en las siguientes partes:

La primera parte incluirá los datos de identificación, además de la presentación de la introducción. En su segunda parte se organizará los contenidos en cinco capítulos en las siguientes secciones:

En el **Capítulo I el Planteamiento del Problema** a través de una serie de preguntas que orientaron los trayectos a seguir en la búsqueda de la información y la obtención de las conclusiones. El objetivo general: expresado en términos del logro general a ser alcanzado, los objetivos específicos expresados en términos de productos parciales esperados, en

coherencia con las preguntas planteadas y tendientes al logro del objetivo general y la justificación del proyecto y su delimitación y alcance.

En el **Capítulo II**; el **Marco Teórico** se hizo referencias a otros estudios e investigaciones con universos diferentes que orientaron, facilitaron y fundamentaron la comprensión e interpretación de la problemática, objeto de este estudio. Contiene, además, el marco legal, marco conceptual y la operacionalización de las variables.

En el **Capítulo III** se elaboró una descripción resumida del **Diseño Metodológico**, como ser el lugar de estudio, el tipo y método de estudio, las fuentes de obtención de datos, la población y muestra del estudio y técnicas que fueron utilizadas para la obtención y el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, en coherencia con los objetivos planteados en términos de descripción, análisis e interpretación y discusión de los datos, a partir de relacionarlos con los conocimientos previos y los hallazgos en el marco teórico.

En el **Capítulo IV** la **Interpretación de los Resultados**. En este capítulo se describieron las interpretaciones de todos los resultados obtenidos en la investigación, provenientes de todos los instrumentos utilizados en el trabajo de campo.

Por último, el **Capítulo V** de **Conclusiones y Recomendaciones**, donde se planteó una compilación de los resultados más importantes y significativos que sirvieron para el desarrollo de cuestiones fundamentales, de las cuales surgieron una serie de sugerencias y recomendaciones para nuevos proyectos que permitieron ampliar y/o profundizar otros enfoques para la solución del problema.

Posterior a este capítulo se abarcó igualmente, la **Referencia Bibliográfica** y los **Anexos** donde están los instrumentos de recolección de datos que fueron utilizados durante el desarrollo de la investigación.

Capítulo I- El Problema

Planteamiento y formulación del problema

Los Trabajadores Sociales son profesionales que en su labor diaria se enfrentan a diversas situaciones de conflicto, los cuales requieren de su parte algo más que una guía profesional. Cualquier persona que está expuesta a desgastes físicos o psicológicos de manera repetitiva, a la larga tiene sus efectos.

La exposición continua a situaciones conflictivas y ambientes hostiles puede tener un impacto en el funcionamiento psicosomático de una persona, lo que puede conducir a trastornos de la salud física y mental.

Estos profesionales requieren en su ámbito laboral, sistemas de contención y apoyo para poder manejar de manera positiva los efectos de las tareas que desempeñan de manera que no perjudique su realidad personal.

De todo esto, surge la necesidad de indagar si los Trabajadores Sociales cuentan con los apoyos requeridos de parte de las instituciones en las que ejercen su profesión, y conocer el manejo que tienen sobre los efectos producidos en su desempeño profesional.

De lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

Formulación del Problema

¿Cuáles son los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son las causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar?

¿Cómo se evidencia en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar?

¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar?

¿Qué efectos produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Conocer los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Objetivos Específicos

Identificar las causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Determinar cómo se evidencia en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Explicar la manera en que influye el Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Mencionar los efectos que produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Justificación

Actualmente, en la ciudad de Pilar, existen diversos espacios donde el profesional del Trabajo Social puede desarrollar su labor, por lo que investigación se centró en los aspectos psicosociales que pueden provocar el Síndrome de Burnout en los en los mismos, ya que en su ejercicio laboral los Trabajadores Sociales están expuestas a distintas situaciones que pueden tener impactos ya sean positivas o negativas en su persona.

El Trabajador Social tiene altas exigencias en el rol que desempeña, estas son impuestas por la empresa, institución o también por uno mismo. Uno de los casos más comunes es el Síndrome de Burnout, producto de la presión excesiva que tiene lugar en el entorno de trabajo, teniendo en cuenta que el ambiente laboral está determinado por la percepción de los profesionales, se pretende realizar un estudio del nivel de estrés en los mismos. Además, se desconoce la existencia de un programa que apunte al bienestar integral de las personas que cumplen su función en determinadas áreas.

Por lo tanto, la investigación de este trabajo brindó datos importantes acerca del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales.

Delimitación y Alcance

La investigación acerca de los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales se realizó en instituciones públicas donde los mismos se encuentran desempeñando su labor profesional, entre ellas se puede citar el Hospital Regional de Pilar, Fiscalía, Palacio de Justicia, CODENI, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. El estudio se realizó durante el año 2023. La investigación se enmarcó dentro de los estudios descriptivos.

Capítulo II- Marco Teórico

Estrés laboral

De acuerdo con Andueza Legarra (2014) el estrés es la respuesta que emite nuestro cuerpo para hacer frente a demandas y situaciones externas de todo tipo. En principio no tiene por qué ser nociva, pero según los instrumentos que cada individuo dispone para hacerle frente, podría convertirse en muy nociva para su salud física y psíquica. En el ámbito laboral todas estas situaciones aumentan considerablemente, debido a que las persona deben bregar con diferentes dimensiones de su realidad.

El estrés laboral es aquel que se produce debido al exceso presión que tiene lugar en el entorno de trabajo, por lo general se da como consecuencia de un desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplir la función laboral de manera eficaz y eficiente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Antecedentes del tema

Según Peiró (2005) hace tiempo que la Organización Mundial de la Salud prevenía sobre el impacto que tales cambios podían causar efectos en la salud de la población laboral, en especial en aquellos países desarrollados, en razón del surgimiento de las nuevas tecnologías

A partir de mediados del siglo XX, el estrés se plantea como un fenómeno importante con reconocimiento social, vinculándolo con el trabajo y a la actividad laboral.

Así, en Europa se establecía que más de la cuarta parte de los trabajadores padecían de estrés laboral.

Es así que desde el modelo interacción de demandas control se señala que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja; por otra parte, el modelo esfuerzo-recompensa, que explica el estrés laboral cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo, demandas, obligaciones y la baja recompensa como el sueldo y estima. Es así que el mundo laboral de la sociedad moderna y posmoderna con su contexto de internacionalización económica e innovación tecnológica, a generando grandes cambios que han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial y transformaciones en el campo laboral que, a veces incorporan mejoras y adelantes, pero, en otras, son causa de la de condiciones de riesgos que afectan al bienestar de la persona. (Betancur et al., 2012)

Según los autores Morales e Hidalgo (2015) fue descrito por primera vez en 1974 por un psiquiatra norteamericano llamado Herbert Freudenberger, quien lo definió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo. El Burnout es un tipo de estrés laboral, de trayectoria relativamente reciente como entidad patológica específica, cuyo elemento esencial es la presencia de desgaste emocional, que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo.

Síndrome de Burnout

Apiquian Guitart (2007) sostiene que:

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una

enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. Es importante reconocer y tratar tempranamente el síndrome de desgaste. Con orientación psicológica y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente. (p.34)

De acuerdo con Morales e Hidalgo (2015), el Síndrome de Burnout:

Fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (párr. 1)

Según Domínguez y Jaureguibehe (2012) señalan que existen distintas teorías explicativas del síndrome, desarrollándose dos perspectivas: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial.

- La perspectiva clínica, entiende al burnout como un estado al cual llega la persona producto de estrés laboral que padece.
- La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales.

La Psicología Social, basada en la teoría sociocognitiva del yo, conceptualizan al síndrome como aquel que afecta a personas que trabajan en servicios de ayuda que tiene gran compromiso y que frente a las exigencias del ámbito en que desarrollan sumado a la falta de concreción de objetivos profesionales afectan el ejercicio profesional derivando en el burnout. (Rivera Guerrero et al., 2019)

Estos autores exponen que:

El Síndrome de Burnout se caracteriza por actitudes negativas hacia los sujetos que constituyen el objeto de su trabajo y hacia el propio trabajo, entre los cuales están; pesimismo, apatía, motivación escasa o nula, baja implicación laboral, irritabilidad hacia las personas destinatarias del trabajo, preocupación excesiva por el confort y el bienestar laboral, tendencia a racionalizar fracasos culpando a otras personas que lo rodean. (p. 19)

Causas del Síndrome de Burnout

La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio. (Apiquian Guitart, 2007)

De acuerdo con Vallengano Pérez (2019) el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en el actual contexto sociocultural por las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización o deshumanización y la

falta de realización personal en el trabajo, cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que genera un gran desgaste económico y social que se convierte en carga pública.

La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio. (Apiquian Guitart, 2007)

Los principales síntomas en el plano laboral del Síndrome de Burnout

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura, son: Síntomas Psicosomáticos Síntomas emocionales Síntomas conductuales

Apiquian Guitart (2007) definió el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- **Agotamiento emocional:** se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- **Despersonalización:** incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:** surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

El síndrome de burnout, afecta la capacidad laboral del trabajador en todo tipo de trabajo por lo que Vergara Robalino y Moreno Rueda (2021) presentan el siguiente esquema de los principales síntomas:

Síntomas Cognitivos	Síntomas afectivo-emocionales	Síntomas actitudinales	Otros síntomas
- Sentirse contrariado - Sentir que no valoran tu trabajo	- Nerviosismo - Irritabilidad y mal humor	- Falta de ganas de seguir trabajando - Apatía	Conductuales: - Aislamiento

- Percibirse incapaz para realizar las tareas - Pensar que no puedes - Abarcarlo todo - Pensar que trabajas mal - Falta de control - Verlo todo mal - Todo se hace una montaña - Sensación de no mejorar - Inseguridad - Pensar que el trabajo no vale la pena - Pérdida de autoestima	- Disgusto y enfado - Frustración - Agresividad - Desencanto - Aburrimiento - Agobio - Tristeza y depresión - Desgaste emocional - Angustia - Sentimientos de culpa	- Irresponsabilidad - Estar harto - Intolerancia - Impaciencia - Quejarse por todo - Evaluar negativamente a compañeros - Ver al cliente como un enemigo - Frialidad hacia los clientes - Indiferencia - Culpar a los demás - de su situación	- No colaborar - Contestar mal - Enfrentamientos Físicos: - Cansancio
--	---	---	---

Factores Desencadenantes

Según Moro Perea (2020) presenta los factores desencadenantes del síndrome, indicando que cualquier profesional con una gran vocación, que se entrega a su profesión,

con altos niveles de idealismo profesional y que desarrolla su trabajo centrado en el trato hacia los demás puede desarrollar burnout.

Factores de la Organización

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental
- Exceso de burocracia
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre departamentos
- Falta de formación
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

Factores de las Condiciones de Trabajo

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para atender al usuario/cliente/alumno
- Disfunción de rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos

- Insatisfacción en el trabajo

Factores de las Relaciones Sociales

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos con compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del burnout

Factores Individuales

- Sensibilidad emocional alta y necesidad de los otros
- Alto grado de idealismo
- Alto grado de empatía
- Baja autoestima
- Dedicación al trabajo
- Elevada autoexigencia
- Reducidas habilidades sociales
- Tendencia a la sobre implicación emocional
- Patrón de conducta de tipo A

Efectos que produce el Síndrome de Burnout

De acuerdo con Patlán Pérez (2013) la sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores, destacan, por ejemplo:

- Estrés
- Tensión física y psicológica

- Sensación de amenaza y malestar
- Baja motivación laboral
- Baja satisfacción laboral
- Trastornos fisiológicos y psicosomáticos
- Agotamiento físico y emocional
- Tendencia a abandonar el empleo
- Adicción al alcohol
- Incremento en el consumo de tabaco
- Mayor riesgo de enfermedades coronarias. (p. 448)

El Síndrome de Burnout y las relaciones familiares

La dinámica familiar también puede verse afectada por el burnout, debido a la dificultad de desconectarse del estrés laboral, lo que puede provocar tensiones familiares y dificultades en las relaciones personales.

Adamopoulos et al. (2022) señalan la importancia de atender la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Dado que el Burnout puede conducir a un sentimiento de vacío y desapego emocional, la prevención y la intervención temprana son fundamentales. Cuando una persona afirma sentirse fatigado o agotado por las mañanas antes de ir al trabajo; esta afirmación puede debe ser interpretada como una amenaza latente del Síndrome de Burnout.

Jia et al. (2021) sostienen que la familia puede servir como un refugio emocional, proporcionando una red de apoyo esencial que puede ayudar a los profesionales a aliviar el estrés acumulado en su entorno laboral. Los vínculos familiares fuertes y las relaciones personales estables pueden contribuir a una mejor gestión del estrés, permitiendo a los

profesionales mantener un equilibrio emocional a pesar de las tensiones diarias de su trabajo.

Además, los mismos autores concuerdan en que la comunicación abierta y fluida en el contexto familiar puede facilitar a los trabajadores la posibilidad de compartir sus experiencias y desafíos laborales, permitiéndoles desahogarse y recibir apoyo emocional.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout, Martínez (2015) señala que las más utilizadas por los trabajadores son: la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social, la evitación emocional y la búsqueda de apoyo social.

De igual forma, Guimarães et. al. (2017) señalan que las estrategias más empleadas son aquellas en que los trabajadores aceptan el problema y lo utilizan como forma de aprendizaje, para el enfrentamiento al estrés, conocido como "lucha", y dando solución al problema. Las causas del estrés se deben a situaciones conflictivas cotidianas, como el acompañamiento de trabajos en horas extraordinarias, circunstancias ambientales, los cuales deben ser encarados para el surgimiento de estrategias de confrontación, evitando, así el crecimiento de ese estrés que puede ocasionar la enfermedad.

La relación entre el Síndrome de Burnout y Trabajo Social

El contexto actual de crisis que atraviesa el Trabajo Social unido a la presión ejercida sobre los profesionales del ámbito, que se encuentran divididos entre las exigencias de las organizaciones, las demandas de los ciudadanos y sus valores y principios, contribuye a la aparición del síndrome de burnout o desgaste profesional.

Este síndrome es entendido como una de las respuestas al estrés laboral crónico y afecta a la calidad de la intervención profesional del Trabajador social. (Aragón, 2016)

El Burnout se manifiesta principalmente a aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con personas, más concretamente con aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda, como es el caso del Trabajo Social. Pero no se debe olvidar que detrás de todo profesional hay una persona, con capacidades, necesidades y limitaciones, que constituye un elemento fundamental en el establecimiento de la relación de ayuda.

El trabajo diario propio de los profesionales que trabajan en los servicios sociales es un trabajo que trata la marginalidad y la injusticia social, trata con colectivos en exclusión y personas en situación de vulnerabilidad, con personas cuyo sufrimiento es constante, esto unido a que muchos de los problemas planteados tienen difícil solución facilita la aparición del queme profesional.

Por otro lado, los usuarios que acuden a los servicios sociales van con una idea predeterminada de cuál es su situación y su necesidad y cuáles son los objetivos a cumplir, idea que no siempre concuerda con los objetivos que marca el profesional, lo que provoca frustración en el Trabajador Social que puede reflejarse en la relación y en la intervención con el usuario. (Blanco, 2006.)

Por si esto no fuera suficiente, el desempeño de las actividades de los Servicios Sociales no es ajeno a la presencia de otros estresores laborales. El principal problema aparece cuando la visión del profesional no se corresponde con la del centro donde trabaja, ya que esta discrepancia afecta al desarrollo de la intervención y al resultado final de la misma. (Blanco, 2006)

Pero existen además otras causas que facilitan el burnout en este sector. Lázaro (2014) agrupa los desencadenantes del síndrome en Trabajadores Sociales en cuatro: los usuarios, la organización, la tarea y el propio profesional. Esta situación, puede inducir un

importante deterioro en la calidad de vida laboral de los empleados de este ámbito. Y este deterioro trae consigo consecuencias de salud para el profesional y conlleva repercusiones sobre los usuarios a los que se atiende y, por extensión, afecta a la calidad del servicio que disminuye.

Según Ander-Egg (1998) citado por Barria (2012) las fases del Síndrome de Burnout se presentan en el Trabajador Social de la siguiente manera:

- Entusiasmo inicial: el profesional se muestra ilusionado, motivado, dispuesto a dedicarse por completo a su trabajo, tiene grandes expectativas y se sienten con fuerza de poder hacer cosas útiles e importantes.
- Choque con la realidad y el comienzo de una crónica de desencanto anunciado: comienza el desaliento psíquico y emocional, se pierde esa efusividad e ilusión que se tenía al principio por el trabajo, baja la motivación y aparece el estancamiento en la rutina y la frustración.
- Abandono: se producen sentimientos de resignación por un trabajo rutinario y burocrático. Se produce la despersonalización propia de los afectados por el síndrome y los profesionales se mantienen pasivos ante los problemas de los usuarios. Después de la frustración se sienten incapaces de tomar el trabajo con ilusión.

Para evitar esto, Navarro Llobregat (2013) aporta una serie de ideas. En primer lugar, es necesario identificar que algo no va bien y tratar de averiguar que es, ponerle un nombre al problema e intentar trasladar el malestar.

En segundo lugar, hay que mostrarse proactivos, buscar soluciones y no resignarnos ante una situación negativa. Algunas soluciones propuestas para evitar la aparición del Burnout serían:

- Buscar espacios de supervisión profesional y si no es posible, buscar supervisión entre compañeros
- Realizar trabajo en equipo
- Chequear que seguimos haciendo las cosas de acuerdo a nuestros principios
- Mantener una planificación anual
- Ampliar la formación
- Aprender nuevas herramientas
- Proponerse nuevos retos profesionales
- Intentar cambiar la manera de intervenir

La diferencia del Trabajo Social con otras profesiones como enfermería, es que el Síndrome de Burnout se correlaciona más con insatisfacción laboral que con falta de claridad de asignación de roles dentro de las instituciones.

Salud mental en Paraguay: lo que revelan los datos

Canavire Bacarreza y Recalde Ramírez (2022) señalan que entre mayo y junio del 2021, el Banco Mundial llevó a cabo Encuestas de Alta Frecuencia (EAF) en varios países de Latinoamérica y el Caribe con el objetivo de evaluar la salud mental de la población. presentando los siguientes datos:

- Entre sus resultados se puede observar que, con un puntaje de 0,28 Paraguay se posicionó en cuarto lugar (empatando con Ecuador y Bolivia) entre los países con resultados más preocupantes dentro del Índice de Vulnerabilidad de la Salud Mental, por detrás de Chile, Perú y Haití.
- Donde 0 representa la menor vulnerabilidad y 1 la mayor vulnerabilidad, muestra la puntuación media asignada a los países en base a la encuesta, considerando la incidencia de cinco problemas de salud mental sobre los

encuestados en los treinta días anteriores a las entrevistas: dificultad para dormir, ansiedad, nerviosismo o preocupación, actitudes agresivas o irritabilidad con otros miembros del hogar, conflictos o discusiones con personas fuera del hogar y sentimientos de soledad

- En cuanto a la población más afectada se evidencia que los problemas de salud mental mencionados más arriba, tienen mayor incidencia en el área urbana, con un puntaje de 0,30 versus 0,24 en el área rural.
- Considerando el género, se observa que las mujeres de las áreas urbanas presentan mayor vulnerabilidad en su bienestar mental (0,33), contrastando con los hombres de las zonas rurales (0,15), quienes emergen como los menos afectados.
- Si se añade estatus laboral al análisis, los hombres desempleados lideran una amplia brecha en ambos extremos: por un lado, los desempleados de las zonas urbanas alcanzan un preocupante puntaje de 0,37; por el otro, los desempleados de las áreas rurales registran un índice de 0,13, muy por debajo del promedio nacional.
- El 31,5% de las mujeres manifestó haber tenido problemas para dormir, en comparación al 27,4% de los hombres. De igual manera, cerca del 12% de las mujeres dijo haber tenido actitudes agresivas en el hogar, mientras que el porcentaje de los hombres que reportó lo mismo fue de 9,7%.
- Asimismo, el 36% de las paraguayas expresó que en los treinta días anteriores a la encuesta tuvo sentimientos de soledad, en tanto que para los hombres la tasa fue mucho menor (16,6%).

- De entre todos los indicadores de vulnerabilidad de la salud mental, el que presentó mayor incidencia en Paraguay fue el de ansiedad, nerviosismo o preocupación.
- Con tres de cada cinco personas reportando haberse sentido ansiosos en el último mes, el país se ubica en primer lugar en Latinoamérica con esta medida. Y son de nuevo las mujeres, con el 70,4%, quienes encabezan la tabla por encima de los varones (53,5%).

Marco Legal

En este apartado se presentan las leyes vigentes que contemplan el tema abordado en esta investigación.

Ley N° 7018 / 2022 Salud Mental

El Poder Ejecutivo promulgó la Ley N° 7.018/2022, que tiene por objeto asegurar el derecho a la protección de la salud mental, una atención humanizada centrada en la persona y su contexto psicosocial.

La nueva ley busca asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas, una atención humanizada centrada en la persona y su contexto psicosocial, que no aisle al usuario de su medio, y el pleno goce de los derechos humanos reconocidos en instrumentos internacionales y en la legislación nacional, de aquellas personas con trastorno mental, que se encuentran en el territorio nacional.

Se propicia, además, el abordaje integral, que permita el total acceso por parte de las familias y aquellas personas que consultan en salud mental.

Ley N° 6220 Que regula el ejercicio profesional del Trabajo Social en Paraguay

Del Trabajo Social sus competencias y funciones

Artículo 6°- Para los efectos de esta Ley, Trabajo Social es una profesión que se inserta en el ámbito de las relaciones entre sujetos sociales, entre estos y el Estado en los distintos contextos socio histórico de actuación profesional. Desarrolla una praxis social y un conjunto de acciones de tipo socioeducativo que inciden en la reproducción material y social de la vida con una perspectiva de transformación social comprometida con la democracia y el enfrentamiento de las desigualdades sociales, fortaleciendo la autonomía, la participación y el ejercicio de ciudadanía, en la defensa y conquista de los Derechos Humanos y la justicia social.

Artículo 7º- El derecho al bienestar y a la protección social se constituyen en el objeto de la intervención de los profesionales del Trabajo Social en la implementación de políticas sociales de carácter universal, siendo sujetos directos: la población en general y en particular los sectores de mayor vulnerabilidad y exclusión económica y social.

Artículo 8º- Se considera Ejercicio Profesional de Trabajo Social a aquellas intervenciones con rigor científico a nivel individual y colectivo en la elaboración e implementación de políticas sociales a través de la asistencia, promoción, gestión, enseñanza e investigación disciplinar, conforme a los principios de la justicia social, a los Derechos Humanos, al enfoque de género, étnico y generacional, a la democracia, al reconocimiento y respeto a la diversidad.

Conforme a las competencias que la presente Ley le asigna, se consideran funciones del profesional de Trabajo Social:

- a) Elaborar, implementar, monitorear, evaluar y gestionar políticas sociales de instituciones dependientes del Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, organismos supranacionales y órganos centralizados y descentralizados, entidades interinstitucionales, universidades, empresas privadas, órganos extra poderes y organizaciones sociales.
- b) Orientar a individuos y colectivos de diferentes grupos sociales identificando recursos que le permitan la garantía y defensa de sus Derechos Humanos.
- c) Diseñar y ejecutar investigaciones que contribuyan al análisis de la realidad social y de la disciplina del Trabajo Social.
- d) Asesorar y apoyar a los movimientos-organizaciones sociales para el ejercicio, defensa y exigibilidad de los Derechos Humanos.
- e) Realizar estudios e informes socio económicos, socio ambientales, dictámenes y pericias técnicas de los sujetos, familias y comunidades usuarias de las políticas sociales.

- f) Realizar intervenciones individuales, familiares y/o colectivas ante situaciones de riesgo, crisis y problemáticas sociales.
- g) Planificar, organizar y gestionar la prestación en los diferentes espacios de políticas sociales.
- h) Ejercer la docencia a nivel de grado y de postgrado en las unidades académicas de las ciencias humanas y ciencias sociales en general y del Trabajo Social en particular.
- i) Integrar equipos interdisciplinarios, multidisciplinarios y transdisciplinarios o niveles de gerenciamiento en ámbitos públicos, privados o mixtos que propicien el bienestar de funcionarios, empleados y/o usuarios.

Artículo 9°- Sin perjuicio de lo que pueda estar establecido en otras disposiciones legales y sin ser limitativas, se constituyen en funciones privativas del profesional de Trabajo Social:

- a) Las relacionadas con la gestión directiva y académica de unidades de formación profesional de grado y postgrado, sean estas públicas, privadas o mixtas. Así mismo, las materias disciplinares que forman parte del curriculum del Trabajo Social serán ejercidas exclusivamente por los Trabajadores Sociales.
- b) Las relacionadas con la emisión de informes socio económicos, socio ambientales, dictámenes y pericias técnicas de los sujetos, familias y comunidades usuarias de las políticas sociales.
- c) Las relacionadas con la consolidación de los objetivos de la entidad gremial que nuclea a los profesionales, con la adhesión e integración de equipos de elaboración de proyectos gremiales, de interés social o de compromiso público.

Marco Conceptual

A continuación, se presenta conceptos referentes al tema de investigación y que son elaboración propia de los investigadores

Aspectos psicosociales: factores que intervienen en los modos de reaccionar del paciente frente a la enfermedad.

Causas del Síndrome de Burnout: se refiere a los factores que condicionan a que se produzca este síndrome, tales como, carga laboral excesiva, falta de reconocimiento, ambiente laboral conflictivo, monotonía.

Plano laboral: hace alusión al conjunto de actividades que realiza una persona en diferentes áreas de trabajo.

Relaciones familiares: son los vínculos que se crean en un entorno familiar y que son fundamentales en el desarrollo de los individuos.

Relaciones interpersonales: se refiere a los lazos afectivos que se establecen con otras personas, y que tienen un impacto en su bienestar.

Síndrome de Burnout: es un estado de agotamiento tanto físico, emocional y mental que se produce por el estrés laboral.

Trabajadores Sociales: son profesionales que se dedican a ayudar a las personas a superar situaciones difíciles y tienen como principal objetivo mejorar su bienestar y calidad de vida.

Trabajo Social: es una profesión que se enfoca en ayudar a las personas vulnerables y hacer que estos puedan tener una mejor condición de vida.

Marco Operacional

Operacionalización de las variables

Variables	Indicadores	Fuentes	Técnicas
Causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales	▪ Jornada laboral extendida ▪ Escasos recursos para atender las demandas ▪ Burocratización ▪ Baja realización personal ▪ Autoexigencia ▪ Ausencia de apoyo en su entorno ▪ Somatización de los problemas del usuario	▪ Trabajadores sociales ▪ Encargados de RR. HH ▪ Familiares de los Trabajadores Sociales	▪ Cuestionario ▪ Entrevistas con informante clave ▪ Observación
Formas de evidenciar en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales	▪ Agotamiento Emocional ▪ Altos niveles de estrés ▪ Malas relaciones en el trabajo ▪ Estado permanente de nerviosismo ▪ Ansiedad	▪ Trabajadores sociales ▪ Encargados de RR. HH ▪ Familiares de los Trabajadores Sociales	▪ Cuestionario ▪ Entrevistas con informante clave

	▪ Comportamientos agresivos ▪ Dificultades para trabajar en equipo ▪ Disminución de la calidad del servicio prestado		▪ Observación
Influencias del Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales	▪ Dificultad para expresar emociones ▪ Apatía ▪ Hostilidad ▪ Relaciones interpersonales distantes y frías ▪ Tono de voz elevado ▪ Disminución del contacto con el público ▪ Conflictos constantes ▪ Disminución de la calidad del servicio prestado ▪ Cambios bruscos de humor	▪ Trabajadores sociales ▪ Encargados de RR. HH ▪ Familiares de los Trabajadores Sociales	▪ Cuestionario ▪ Entrevistas con informante clave ▪ Observación

Efectos que produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales	▪ Distanciamiento ▪ Incremento de conflictos ▪ Dificultad para involucrarse con su familia ▪ Ausencia de las dinámicas familiares ▪ Disgregación familiar ▪ Riesgos de rupturas conyugales	▪ Trabajadores sociales ▪ Familiares de los Trabajadores Sociales	▪ Cuestionario ▪ Entrevistas con informante clave
--	--	---	---

Capítulo III- Metodología

Descripción del lugar de estudio

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Pilar, Capital del Departamento de Ñeembucú. En las instituciones donde ejercen su labor un Trabajador Social, entre ellas se puede citar el Hospital Regional de Pilar, Fiscalía, Palacio de Justicia, CODENI, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

Tipo y método de estudio

Tipo de investigación

El diseño de este trabajo se enmarcó dentro del tipo descriptivo, que sirvió para analizar el fenómeno en estudio, siendo en este caso los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales.

Según Veiga De Cabo et al. (2008) “en los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo” (p. 83).

Diseño de investigación

No experimental-transeccional, ya que se realizó recolectando datos, en un tiempo establecido. En esta investigación se analizó y procesó los datos correspondientes al año 2023.

Método de investigación

La presente investigación estuvo diseñada con un enfoque del tipo mixto, ya que se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, que permitió conjuntamente obtener informaciones referentes a los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales.

Por medio del enfoque cuantitativo se obtuvo las bases estadísticas que resumió la opinión de los miembros de la comunidad educativa con relación al fenómeno en estudio, que son contrastadas con los datos obtenidos por medio de las entrevistas, poniendo en práctica el enfoque cualitativo, contando así con un resultado que permitió un análisis general y la descripción analítica de la realidad encontrada.

Universo, población y muestra

Universo

Lo conformarán los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.

Población

La población estuvo conformada por 20 Trabajadores Sociales, que ejercen su labor profesional en el Hospital Regional de Pilar, Fiscalía, Palacio de Justicia, Codeni, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Facultad de Derecho. Ciencias Políticas y Sociales. Además, formó parte de la población los Encargados de RR. HH de las citadas instituciones y familiares de los profesionales del Trabajo Social.

Muestra

La muestra fue representada por 10 Trabajadores Sociales del 2 Hospital Regional de Pilar, 1 Fiscalía, 2 Palacio de Justicia, 1 CODENI, 1 Ministerio de Agricultura y Ganadería, 3 Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, 5 Encargados de RR. HH de las instituciones y 10 familiares de los profesionales del Trabajo Social.

Tipo de muestreo

El muestreo fue de tipo intencional, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017) este tipo de muestra “permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (p. 230).

Técnicas de recolección de datos

Entrevista

Señala Mendieta (2015) informante clave “es una persona que me habla del fenómeno en relación a todo, que tiene amplio conocimiento en relación a todo.” (p. 1148). En este caso fueron considerados informantes claves los encargados de Recursos Humanos de cada institución objeto de estudio.

Cuestionario

“Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (Hurtado, 1998) como se citó en (Useche et al. 2019 p. 32). En este caso se aplicó a los Trabajadores Sociales de las diferentes instituciones y a los familiares de los Trabajadores Sociales.

Observación

“Es la técnica que emplea el investigador para conectarse con la realidad y formarse una idea lo más precisa posible sobre el problema que estudia” (Useche et al., 2019 p. 44). Este instrumento se aplicó en las instituciones donde cumplen sus labores los Trabajadores Sociales.

Fuentes de datos

Fuentes primarias

En la presente investigación las fuentes primarias lo conformaron los Trabajadores Sociales de las diferentes instituciones, donde proveyeron información mediante entrevista, cuestionario y observación.

Fuentes secundarias

Se basó en investigaciones anteriores, revisiones bibliográficas de libros, textos, publicaciones, artículos científicos, enciclopedias entre otras.

Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos estuvo basado en la interpretación del procesamiento de los datos mediante programas informáticos que permitieron la aplicación de los datos estadísticos, a fin de determinar los distintos porcentajes de las diferentes variables estudiadas en esta investigación.

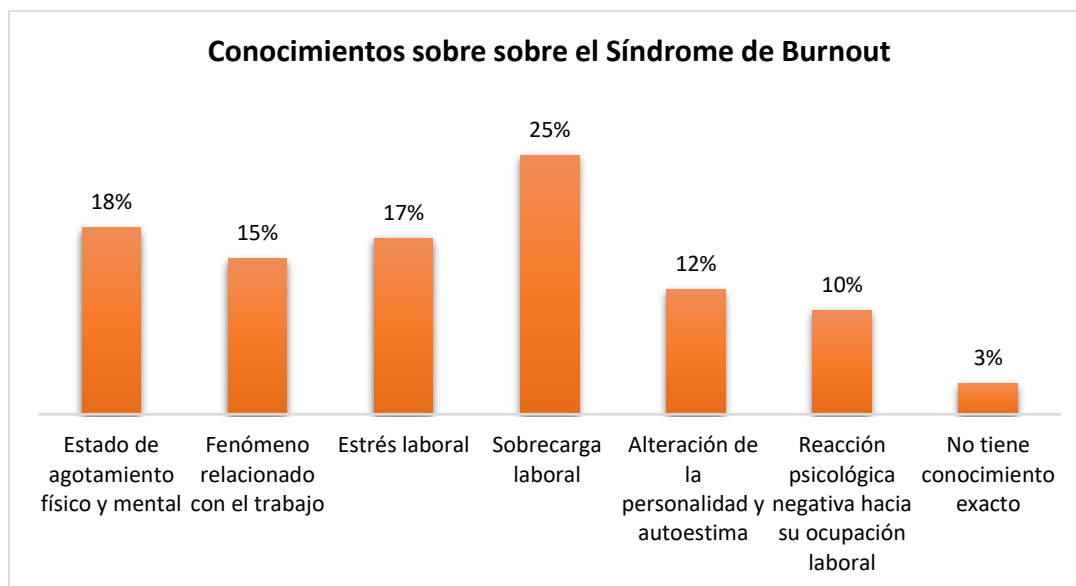
Capítulo IV – Discusión y Análisis de Resultados

Resultado de cuestionario aplicado a Trabajadoras Sociales

Variable 1 Causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales

Gráfico 1

Conocimientos sobre el Síndrome de Burnout

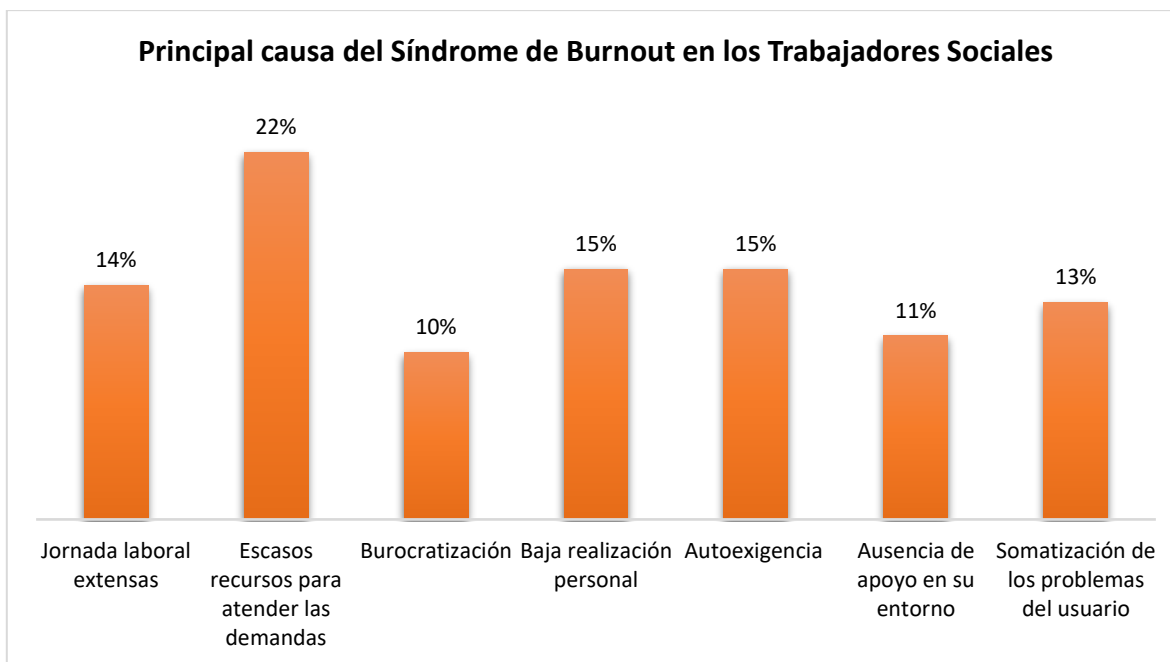


Fuente: cuestionario

De los datos colectados se desprende que las unidades muestrales consultadas se constataron que poseen conocimiento sobre el fenómeno estudiado ya que el resultado del análisis permitió identificar los principales síntomas del síndrome. Pues la teoría sostiene que “este síndrome es entendido como una de las respuestas al estrés laboral crónico y afecta a la calidad de la intervención profesional del Trabajador social”. (Aragón, 2016)

Gráfico 2

Principal causa del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales



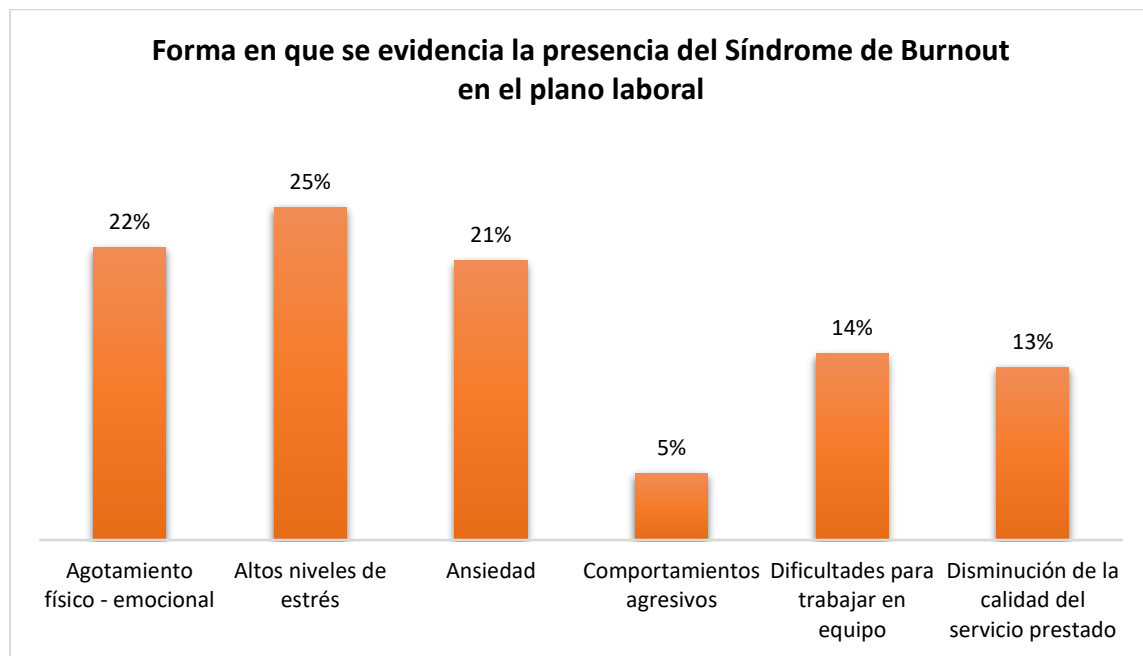
Fuente: cuestionario

Según los datos recabados por el instrumento aplicado los Trabajadores sociales identificaron como causas de mayor incidencia la manifestación del síndrome a la escasez de recursos para realizar la tarea profesional, alta auto exigencia y baja realización personal en el plano profesional, coincidiendo con lo que sostiene Andueza Legarra (2014) dando como causa a “un desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplir la función laboral de manera eficaz y eficiente”.

Variable 2: Formas de evidenciar en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales

Gráfico 3

Forma en que se evidencia la presencia del Síndrome de Burnout en el plano laboral



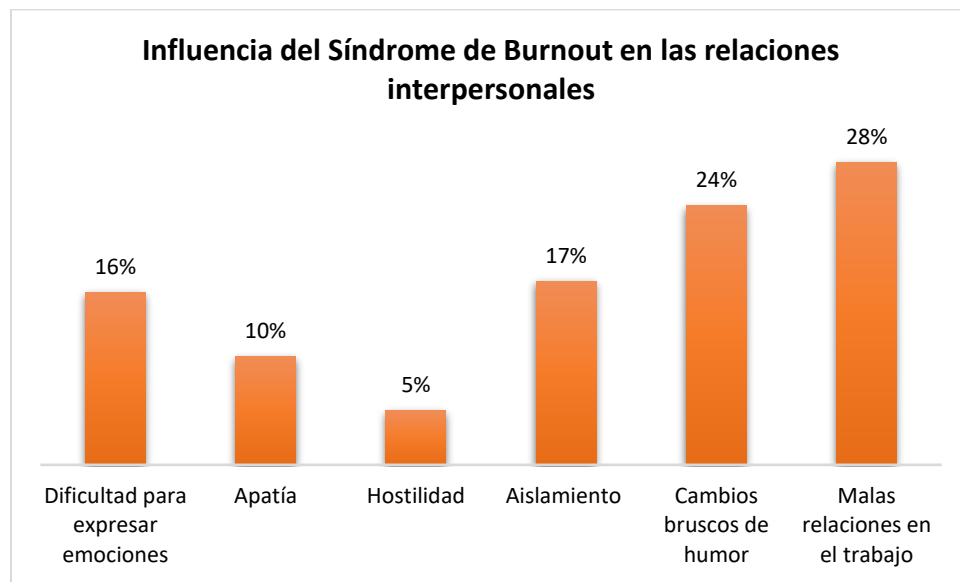
Fuente: cuestionario

El dato colectado se sustenta plenamente en la teoría que afirma “El Burnout es un tipo de estrés laboral, de trayectoria relativamente reciente como entidad patológica específica, cuyo elemento esencial es la presencia de desgaste emocional, que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo.” Morales e Hidalgo (2015) ya que los rangos hicieron directa referencia al estrés, agotamiento físico. emocional y ansiedad.

Variable 3: Influencias del Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales

Gráfico 4

Influencia del Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales

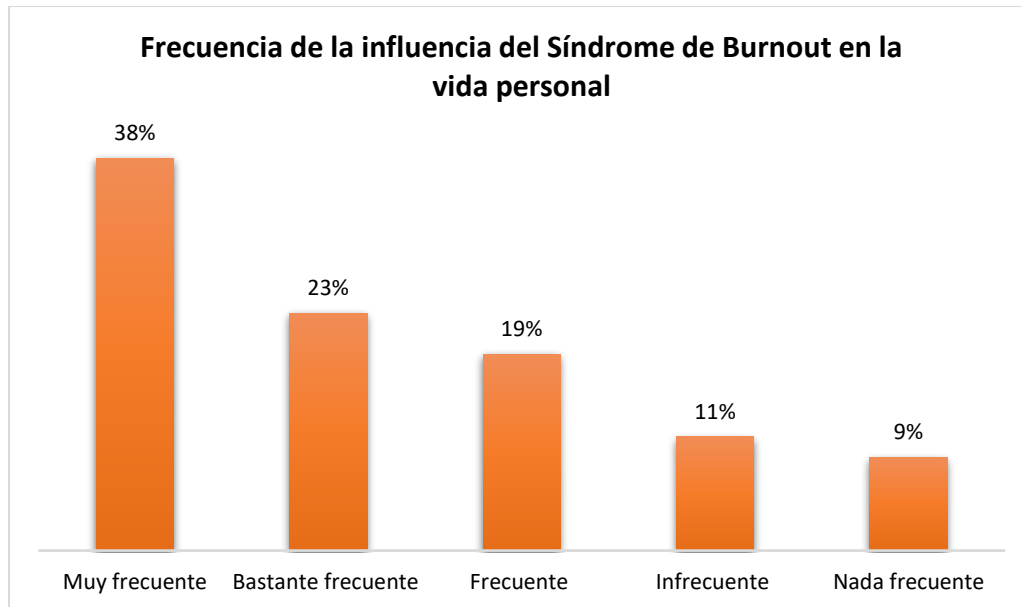


Fuente: cuestionario

En relación a la influencia del síndrome en el relacionamiento interpersonal los rangos de más incidencia manifestados fueron las malas relaciones combinadas con cambios bruscos de humor como sostiene Apiquian Guitart (2007) al afirmar que el síndrome “produce incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación”.

Gráfico 5

Frecuencia de la influencia del Síndrome de Burnout en la vida personal

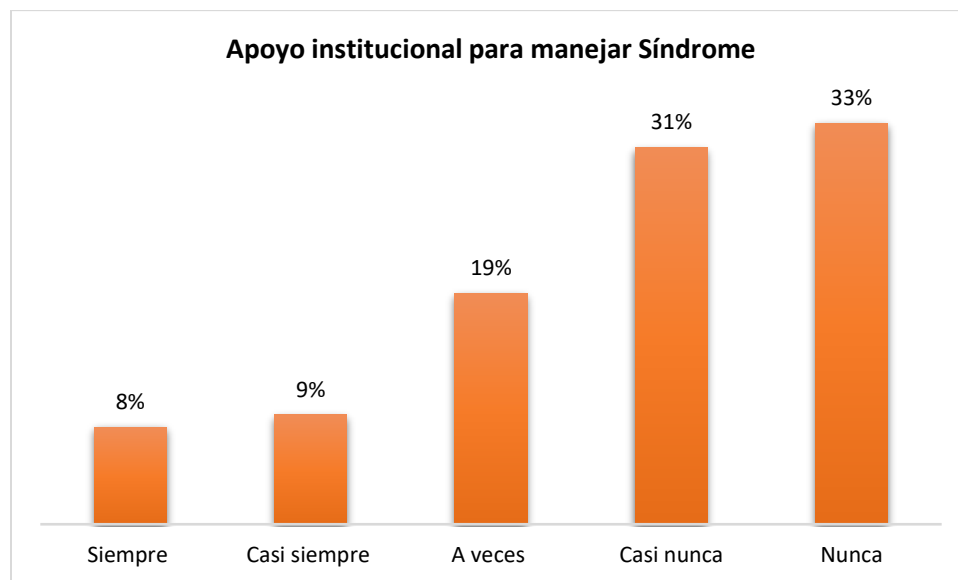


Fuente: cuestionario

Como se observa en el gráfico las unidades muestrales manifestaron que pueden notar de manera muy frecuente alguno de los síntomas del síndrome causados predominantemente por las características de su ámbito laboral que posee una jornada de trabajo extendida, la problemática asistida, la falta de sistemas de apoyo dentro de las instituciones en las que desarrollan sus tareas.

Gráfico 6

Apoyo institucional para manejar Síndrome



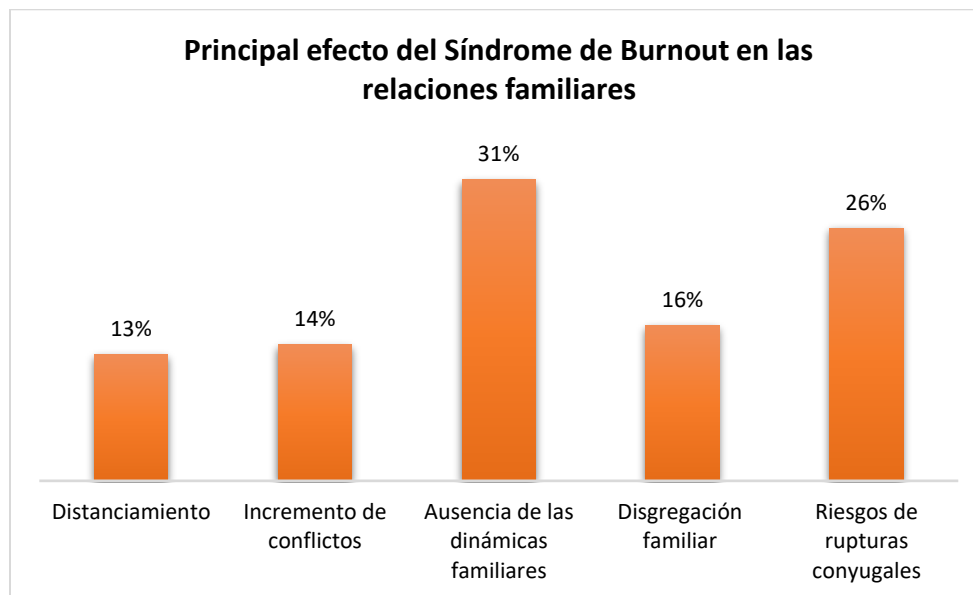
Fuente: cuestionario

Como se pudo inferir del dato colectado, los profesionales consultados manifestaron no contar con apoyo dentro de las instituciones para manejar situaciones de estrés laboral, un porcentaje reducido poseen sistemas de contención, por lo que deben recurrir a apoyo privado. La teoría refiere en estos casos según Navarro Llobregat (2013) que es necesario “identificar que algo no va bien y tratar de averiguar que es, ponerle un nombre al problema e intentar trasladar el malestar, mostrarse proactivos, buscar soluciones y no resignarnos ante una situación negativa.”

Variable 4: Efectos que produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales

Gráfico 7

Principal efecto del Síndrome de Burnout en las relaciones familiares



Fuente: cuestionario

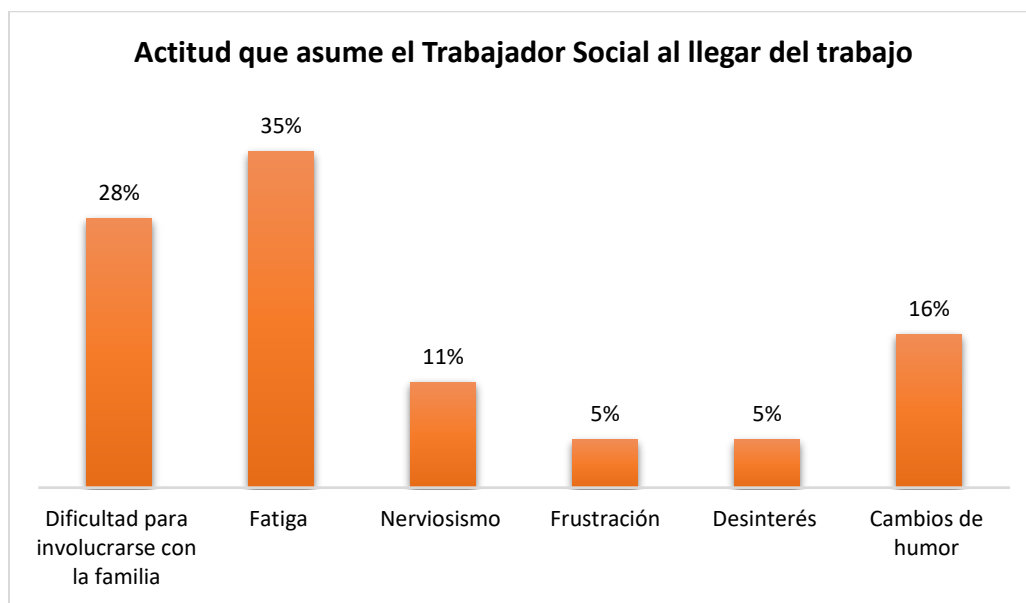
En relación a cómo afecta esta problemática en las relaciones familiares se pudo determinar que interfiere en la dinámica familiar, generando situaciones de riesgo en las parejas, distanciamiento y conflictos. Como sostienen Adamopoulos et al. (2022) señalan que el Burnout puede conducir a un sentimiento de vacío y desapego emocional,

Resultado de cuestionario aplicado a familiares de las Trabajadoras Sociales

Variable 4: Efectos que produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares

Gráfico 8

Actitud que asume el Trabajador Social al llegar del trabajo

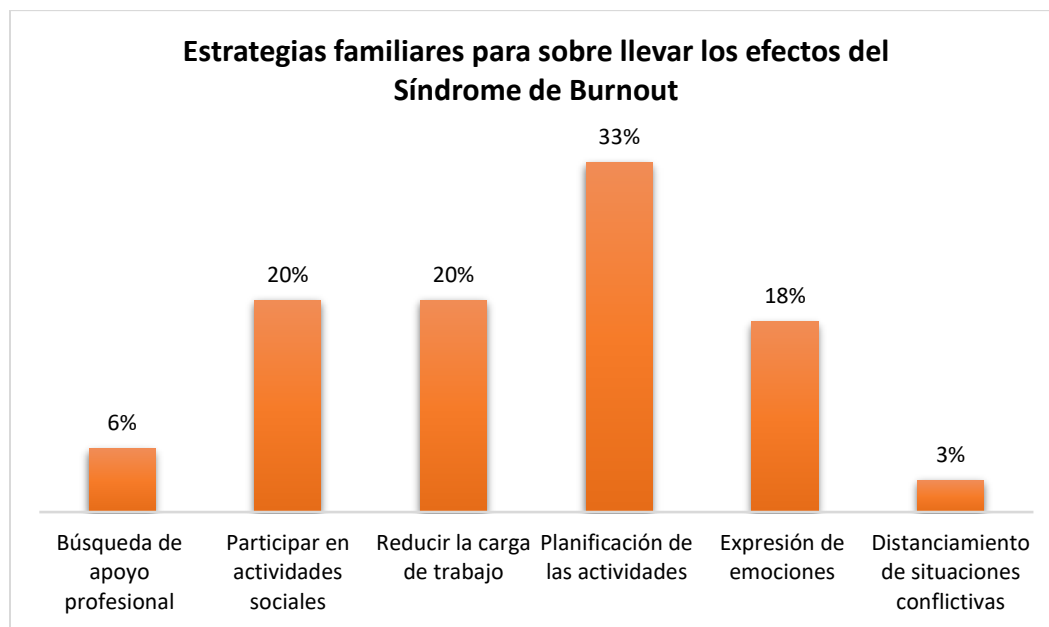


Fuente: cuestionario

Como se pudo verificar los indicadores más evidentes son la manifestación de fatiga, las dificultades para involucrarse en las relaciones de familia y los cambios de humor, estos indicadores poseen sustento en lo que afirma Aragón, (2016) quien sostiene que “este síndrome afecta tanto a la calidad de la intervención profesional como a las relaciones familiares del Trabajador Social”

Gráfico 9

Estrategias familiares para sobre llevar los efectos del Síndrome de Burnout



Fuente: cuestionario

En relación a la manera en que las familias enfrentan las crisis por el síndrome, se pudo identificar que la planificación de las actividades, el apoyo para reducir las cargas laborales y las actividades de recreación social son las más empleadas como sostiene Jia (2021) “la familia puede servir como un refugio emocional, proporcionando una red de apoyo esencial que puede ayudar a los profesionales a aliviar el estrés acumulado en su entorno laboral”.

Gráfico 10

Asistencia de la institución en la que trabaja el profesional



Fuente: cuestionario

El dato reveló que en la mayoría de las instituciones no se cuentan con áreas o sistemas de apoyo para estos casos y los profesionales de Trabajo Social que trabajan en las mismas son pocos por lo que necesitan más apoyo institucional. En relación a esto Navarro Llobregat (2013) sugiere buscar espacios de supervisión profesional y si no es posible, buscar supervisión entre compañeros

Resultado de Entrevista a encargados de Recursos Humanos de las instituciones en que se desempeñan Trabajadores Sociales

Ante las consultas realizadas los encargados brindaron los siguientes datos:

Los entrevistados poseen conocimiento preciso sobre el síndrome de Burnout ya que lo definieron en todos los casos como el resultado de una excesiva recarga laboral, consistente en un número de casos a atender que sobrepasan la capacidad institucional para darles respuesta con la celeridad y eficiencia que los mismos requieren, ya que los recursos humanos en el área son escasos.

Por otra parte, los entrevistados manifestaron que este síndrome tiene una alta incidencia en el plantel profesional en razón de la carga horaria y la complejidad laboral en la que los profesionales del Trabajo Social deben desempeñar sus funciones, por lo que consideran que este síndrome afecta de manera muy común a los Trabajadores Sociales.

Ante esta realidad los informantes manifestaron que el aspecto que se ve más afectado es el rendimiento laboral, dando lugar a la dispersión y las reacciones negativas en el relacionamiento interpersonal.

Para hacer frente a esta problemática, desde la institución en un mínimo porcentaje cuentan con un Departamento de Bienestar del Personal que es el encargado de dar respuesta a las situaciones que el personal enfrenta en lo personal y en el grupo por medio del diálogo, y actividades de integración y recreativas. Pero la realidad más mencionada es la utilización del diálogo y planificación de actividades recreativas.

En lo referente a que, si la institución cuenta con algún tipo de asistencia por medio de profesionales del área, un cincuenta por ciento respondió que si contaban con apoyo de profesionales a través de charlas, capacitaciones a todos los funcionarios, una de las entidades mencionó que la dependencia estatal les otorga la posibilidad de contar con el

apoyo de un centro de atención individualizada para estos casos y otros de salud mental; y el otro cincuenta respondió que no disponían este servicio dentro de la institución.

En lo relacionado a la identificación de las causas que producen o desencadenan el síndrome los entrevistados resumieron en los siguientes aspectos: sobrecarga laboral, problemáticas del ámbito familiar, dificultades económicas, falta de profesionales de apoyo para el manejo de situaciones estresante en el desempeño laboral.

Resultado de datos de la Guía de observación

Del resumen de cinco observaciones realizadas de manera asistemática se lograron las siguientes inferencias

En relación a las causas del síndrome

Se pudo verificar que las jornadas laborales son de alta carga horaria con mínimos espacios de descanso, la actividad del Trabajador Social tiene una alta exigencia. Pero los profesionales manifiestan y se evidencia escases de recursos operativo y una excesiva burocracia en el desarrollo de las tareas.

Esta realidad, pone de manifiesto mayor auto exigencia para el profesional que en su realidad no cuenta con apoyo profesional en su entorno. Este escenario disminuye las posibilidades de realización personal y las problemáticas de los asistidos pueden desarrollar somatización en el profesional del trabajo social.

Formas de evidenciar en el plano laboral el síndrome en los Trabajadores Sociales

En el proceso de observación se pudo identificar en las unidades observadas un cierto nivel de agotamiento emocional, generalmente producto del estrés laboral.

Por otra parte, se evidenció un relacionamiento laboral con ciertas manifestaciones no controladas y estados de nerviosismo y ansiedad. Aunque en ningún caso se observó agresividad, tampoco se evidencian dificultades para trabajar en equipo, pero si un nivel de disminución de la calidad del servicio brindado por los profesionales en los que se pudo observar cierto nivel de incidencia del síndrome.

Capítulo V – Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Luego del análisis bibliográfico sobre el tema y de los datos de campo colectados se pudo concluir que en relación al primer objetivo específico que propuso *“Reconocer las causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar”*

Se logró inferir las principales causas detonantes del Síndrome de Burnout en los profesionales del Trabajo Social, entre las principales se evidencian que la actividad profesional de los mismos está caracterizada por una jornada laboral con horario ampliado, generalmente cada institución cuenta con un solo profesional del área para atender un gran número de casos con problemáticas diversas de alto nivel de conflictividad emotiva ya que en su mayoría se desarrollan en los ámbitos de la salud, judicial, familiar y menor.

Otro detonante está reflejado en la falta de recursos para la ejecución de las tareas, lo que afecta la calidad de los servicios, hecho este que afecta a la autorrealización laboral del profesional provocando altos niveles de estrés.

Por otra parte, el estudio permitió constatar que las instituciones en las que los Trabajadores Sociales desempeñan sus funciones, mayormente no cuentan con sistemas de apoyo y contención para sus empleados.

De esta forma el estudio permitió determinar que los aspectos mencionados previamente pueden ser considerados causantes del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales.

En cuanto al segundo objetivo específico *“Determinar cómo se evidencia en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar”*

De acuerdo a los datos arrojados por los instrumentos de colección de datos se puso de manifiesto que este síndrome puede ser evidenciado en los trabajadores sociales que

manifiestan estados de ansiedad en la realización de sus tareas profesionales, un cierto desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir la función laboral de manera eficaz y eficiente, por otra parte en algunos casos existen roces en las relaciones interpersonales que pueden llegar a generar crisis en el relacionamiento, así también se hizo referencia a problemas de salud recurrentes que provocan un cierto nivel de ausentismo.

Con relación al tercer objetivo propuesto que señala *“Determinar la manera en que influye el Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar”*

El estudio evidenció que los profesionales afectados por este síndrome ven sus relaciones interpersonales afectadas en diferentes dimensiones, ya sean estas laborales, personales o familiares ya que las unidades muestrales manifestaron que en su relacionamiento diario experimentan cambios de humor, irritabilidad, tendencia a aislarse, desinterés en los asuntos de trabajo entre otros.

En cuanto al cuarto objetivo específico que establece *“Enumerar efectos produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.”*

De la consulta con familiares de los Trabajadores Sociales que formaron parte de la muestra, se desprendieron los siguientes efectos del síndrome en los sujetos de estudio, en primer lugar, lo que evidenciaron es un alto nivel de fatiga en el profesional, lo que provoca dificultad para involucrarse en los asuntos familiares, un cierto nivel de nerviosismo acompañado de cambios de humor, por otra parte, pudieron identificar en algunos casos desinterés y estados de frustración.

En conclusión, se pudo sostener que el Objetivo General que del estudio que enunciaba “*Conocer los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar.*” fue logrado, ya que se pudo inferir que los aspectos psicosociales que generan el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales de la ciudad de Pilar son el estar expuestos continuamente a largas horas de trabajo, tener diversas actividades a la vez, no poder hacer pausas, dedicarse a tareas rutinarias, exhaustivas y complejas en la atención a los usuarios. Además, se pudo evidenciar la presencia de desgaste emocional en las unidades muestrales que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo.

En el plano familiar se concluyó que el mal manejo del síndrome interfiere en la dinámica familiar, generando situaciones de riesgo en las parejas, distanciamiento y conflictos; en tanto en las relaciones interpersonales de las unidades muestrales, en tanto en el plano de las relaciones interpersonales según los instrumentos de recolección de datos aplicados los rangos de más incidencia manifestados fueron las malas relaciones combinadas con cambios bruscos de humor.

El contexto desfavorable en el que se desenvuelve el Trabajo Social en la actualidad y las actividades diarias que los profesionales desempeñan afecta de forma negativa sobre ellos convirtiéndolos en profesionales especialmente vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout. El Trabajador Social basa su trabajo en la relación de ayuda con la persona por lo que es imprescindible fomentar el autocuidado y la supervisión con el fin de realizar intervenciones objetivas y adecuadas sin que el estado psíquico del profesional interfiera en la intervención.

Se puede afirmar que es necesario estudiar el Síndrome de Burnout en la profesión de Trabajo Social, con el objetivo de mejorar la calidad laboral de los profesionales y del

servicio que estos prestan, de manera a evitar la incidencia de esta enfermedad en el plano laboral, familiar y social de los trabajadores.

Recomendaciones

A las instituciones contratantes

Gestionar sistemas de apoyo al interior de las instituciones para contrarrestar la influencia del síndrome.

Contratar un mayor número de profesionales del área para minimizar el impacto del síndrome disminuyendo la duración de la jornada laboral y la carga emocional de los casos en un solo profesional

A la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Realizar Seminarios sobre los tratamientos que se debe dar a la problemática.

Profundizar investigaciones que permitan identificar estrategias de contención y apoyo a profesionales que sufren o están expuestos a desarrollar el síndrome

A los Trabajadores Sociales

Ante las primeras manifestaciones del síndrome solicitar apoyo profesional.

Informarse sobre estrategias de control del síndrome

Poseer una rutina de relajación y recreación como forma de control del síndrome

Referencias Bibliográficas

- Adamopoulos, I.; Lamnisis, D.; Syrou, N. y Boustras, G. (2021) *Estudio piloto de salud pública y seguridad en el trabajo: inspección de riesgos laborales, síndrome de agotamiento y satisfacción laboral. Centro de Riesgos, Seguridad y Medio Ambiente (CERISE). Facultad de Ciencias, Universidad Europea de Chipre. Grecia.*
- Alonso Gómara, E. (2014) *El Síndrome de Burnout en Trabajo Social*. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Valladolid. España.
- Apiquian Guitart, A., (2007) *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Universidad Anáhuac México Norte.
- Aragón, J.L. (2016) *Jornada El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. Valencia. Diputación de Valencia. España.
- Barría, J. (2002) *Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Tesis para optar al Grado Académico de Magister en Psicología Social-Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile.
- Betancur, A.; Guzmán, C., Lema, C.; Pérez, C.; Pizarro, M. C.; Salazar, S.; Uribe, L. y Vásquez Trespalacios, E. M. (2012) *Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud*. Revista CES Salud Pública. Vol. 3 N° 2. Colombia.
- Domínguez, J. y Jaureguibehe, V. (2012) *Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual*. Documentos de Trabajo Social · nº51.

- Guimarães, L.; Leitão Azevedo, V. y Barbosa, V. (2017) *Estrategias utilizadas por los docentes para afrontar el Síndrome de Burnout*. Revista científica UFPE. Recife. Brasil.
- Jia, Z.; Wen, X.; Lin, X.; Li, X.; Li, G. y Yuan, Z. (2021) *Horas de trabajo, agotamiento laboral y bienestar subjetivo de los administradores de hospitales: un estudio empírico basado en los hospitales públicos*. Proyecto de Investigación en Ciencia y Tecnología del Departamento de Educación de la provincia de Jiangxi. China.
- Martínez, J. P. (2015) *Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento*. Universidad de Murcia. España.
- Morales, L., Hidalgo, L., F., (2015). *Revisión Bibliográfica Síndrome de Burnout*. Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines. Vol. 32 Año 1. Edición Virtual. Costa Rica.
- Mendieta, G. (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*. Revista Investigaciones Andina. Vol. 17 Núm. 30. Bogotá. Colombia.
- Navarro Llobregat, B. (2013) *Tipología de clientes en Trabajo Social: una herramienta para la mejora de la intervención profesional*. Documentos de Trabajo Social. Nº 52. Centro de Servicios Sociales Comunitarios Alpujarra. El Ejido. Almería. España.
- Lázaro, S. (2014) *El Desgaste Profesional en los Trabajadores Sociales*. Tesis Doctoral Madrid. Universidad de Comillas. España
- Patlán Pérez, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Estudios Gerenciales. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Ediciones Pirámide. Madrid. España.

- Rivera, A., Ortiz, R; Miranda, M. y Navarrete, P. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*. Revista Digital de Postgrado, vol. 8, núm. 2.
- Useche, M., Wileidys Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos* (1° Ed.). Editorial Gente Nueva. Bogotá. Colombia.
- Vallellano Pérez, M. Dolores. (2019) *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención*. Madrid. España.
- Veiga De Cabo, J., De La Fuente Díez, E., Zimmermann, M. (2008). *Modelos de Estudios en Investigación Aplicada: Conceptos y Criterios para el Diseño*. Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III. Vol. 55 N° 210. Madrid. España.
- Vergara Robalino, J. S. y Moreno Rueda, M. V. (2021) *Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital General Riobamba (IESS) que laboró en la pandemia por COVID 19*. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. Ecuador
- Rivera Guerrero, Á.; Ortiz Zambrano, R.; Miranda Torres, M. y Navarrete Freire, P. (2019) *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)* Revista Digital de Postgrado. Vol. 8 Núm. 2. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.

Consultas Web

- Canavire Bacarreza, G. y Recalde Ramírez, L. (16 de marzo de 2022) Salud mental en Paraguay: lo que revelan los datos.

<https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/salud-mental-en-paraguay-lo-que-revelan-los-datos>

Moro Perea, E. (mayo de 2020). *Síndrome de Burnout. Factores Desencadenantes*.

<https://www.ergobi.es/blog/category/estres/>

Ley N° 7018 / Salud Mental (17 de noviembre de 2022) <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/11069/ley-n-7018-salud-mental>

Ley N° 6220/2019 Regula el ejercicio profesional del Trabajo Social en Paraguay

<https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/8922/ley-n-6220-regula-el-ejercicio-profesional-del-trabajo-social-en-paraguay>

ANEXOS

Anexo 1

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Carrera Trabajo Social

Tema:**Investigadores:**

El presente cuestionario se realizará como instrumento de investigación. Es de mucha utilidad que pueda marcar cada ítem en forma sincera. Estas respuestas serán utilizadas sólo para fines de la investigación.

Guía de cuestionario a Trabajadores Sociales

Marca por una x la opción que más te identifique

Variable 1 Causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales

1. ¿Qué sabes sobre el Síndrome de Burnout?

- ☐ Estado de agotamiento físico y mental
- ☐ Fenómeno relacionado con el trabajo
- ☐ Estrés laboral
- ☐ Sobrecarga laboral
- ☐ Alteración de la personalidad y autoestima del trabajador
- ☐ Reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral
- ☐ No tiene conocimiento exacto

Otros. Especificar _____

2. Según su experiencia ¿Cuál sería la principal causa del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales?

- ☐ Jornada laboral extendida
- ☐ Escasos recursos para atender las demandas
- ☐ Burocratización
- ☐ Baja realización personal

- ☐ Autoexigencia
- ☐ Ausencia de apoyo en su entorno
- ☐ Somatización de los problemas del usuario

Otros. Especificar _____

Variable 2: Formas de evidenciar en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales

3. ¿De qué manera evidencia Ud., principalmente la presencia el Síndrome de Burnout en el plano laboral?

- ☐ Agotamiento físico - emocional
- ☐ Altos niveles de estrés
- ☐ Ansiedad
- ☐ Comportamientos agresivos
- ☐ Dificultades para trabajar en equipo
- ☐ Disminución de la calidad del servicio prestado

Otros. Especificar _____

Variable 3: Influencias del Síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de los Trabajadores Sociales

4. ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en tus relaciones interpersonales?

- ☐ Dificultad para expresar emociones
- ☐ Apatía
- ☐ Hostilidad
- ☐ Aislamiento
- ☐ Cambios bruscos de humor
- ☐ Malas relaciones en el trabajo

Otros. Especificar _____

5. ¿Con qué frecuencia el trabajo que realizas influye en tu vida personal?

- ☐ Muy frecuente
- ☐ Bastante frecuente
- ☐ Frecuente
- ☐ Infrecuente
- ☐ Nada frecuente

6. ¿Siente que la institución te brinda el apoyo y los recursos necesarios para manejar este tipo de Síndrome?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca

Variable 4: Efectos que produce el Síndrome de Burnout en las relaciones familiares de los Trabajadores Sociales

7. Según su experiencia ¿Cuál es el principal efecto que produce el Síndrome de Burnout en sus relaciones familiares?

- ☐ Distanciamiento
- ☐ Incremento de conflictos
- ☐ Ausencia de las dinámicas familiares
- ☐ Disgregación familiar
- ☐ Riesgos de rupturas conyugales

Otros. Especificar _____

Anexo 2

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Carrera Trabajo Social

Tema:**Investigadores:**

El presente cuestionario se realizará como instrumento de investigación. Es de mucha utilidad que pueda marcar cada ítem en forma sincera. Estas respuestas serán utilizadas sólo para fines de la investigación.

Guía de cuestionario para familiares

Marca por una x la opción que más te identifique

Variable 4:

1. ¿Qué actitud asume el miembro de su familia que es Trabajador Social al llegar del trabajo?
 - ☐ Dificultad para involucrarse con la familia
 - ☐ Fatiga
 - ☐ Nerviosismo
 - ☐ Frustración
 - ☐ Desinterés
 - ☐ Cambios de humor

2. ¿Qué estrategia utiliza la familia para sobre llevar los efectos del Síndrome de Burnout?
 - ☐ Búsqueda de apoyo profesional
 - ☐ Participar en actividades sociales
 - ☐ Reducir la carga de trabajo
 - ☐ Planificación de las actividades
 - ☐ Expresión de emociones
 - ☐ Tomar distancia de situaciones conflictivas

3. Como familia ¿han recibido algún tipo de asistencia por parte de la institución en la que presta servicio el Trabajador Social?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Casi nunca

☐ Nunca

Anexo 3

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Carrera Trabajo Social

Tema:**Investigadores:**

La presente entrevista se realizará como instrumento de investigación. Es de mucha utilidad que pueda marcar cada ítem en forma sincera. Estas respuestas serán utilizadas sólo para fines de la investigación.

Guía de entrevista para Encargados de RRHH

- 1 ¿Cómo RRHH qué conocimientos tienes sobre el Síndrome de Burnout que afecta a los Trabajadores Sociales?

.....

.....

- 2 ¿Consideras que el trabajo que realizan los Trabajadores Sociales puede causar el Síndrome?

.....

.....

- 3 ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del Trabajador Social?

.....

.....

- 4 ¿En la institución reciben algún tipo asistencia profesional los Trabajadores Sociales que prestan servicio en lo que respecta a este síndrome?

.....

.....

5 ¿Cuáles crees que son las causas del Síndrome de Burnout?

.....

.....

6 ¿Cómo se evidencia en el plano laboral el Síndrome de Burnout?

.....

.....

Anexo 4

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Carrera Trabajo Social

Guía de observación

Indicador	Observación					
Causas del Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales	Ob. 1	Ob. 2	Ob.3	Ob. 4	Ob. 5	Total
▪ Jornada laboral extendida						
▪ Escasos recursos para atender las demandas						
▪ Burocratización						
▪ Baja realización personal						
▪ Autoexigencia						
▪ Ausencia de apoyo en su entorno						
▪ Somatización de los problemas del usuario						
Formas de evidenciar en el plano laboral el Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales.						

▪ Agotamiento emocional						
▪ Altos niveles de estrés						
▪ Malas relaciones en el trabajo						
▪ Estado permanente de nerviosismo						
▪ Ansiedad						
▪ Comportamientos agresivos						
▪ Dificultades para trabajar en equipo						
▪ Disminución de la calidad del servicio prestado						