



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables



*Para cuidar la salud de personas afectadas por violencia basada en género, es necesario que primero cuides de ti.*

**MIMP**  
Ministerio de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

## CONOCIENDO EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Dirección General  
Contra la Violencia  
de Género

Dirección de Asistencia Técnica y Promoción de Servicios

Jr. Camaná 616, Cercado de Lima  
Teléfono: 626-1600

[www.mimp.gob.pe](http://www.mimp.gob.pe)





## 1. ¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL?

El Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP)<sup>1</sup> es la *“reducción de la respuesta funcional del organismo a las demandas de la vida cotidiana como consecuencia de usar toda nuestra energía, aún la de reserva, sin conservar la necesaria para nosotros/as mismos/as. Es una respuesta crónica a la tensión emocional constante y no la reacción a una crisis ocasional.”*<sup>2</sup>

1. En la literatura se utilizan como sinónimos: burnout, quemado, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de estar quemado, desgaste profesional, estrés crónico, estado de extenuación emocional, entre otros.  
2. CLARAMUNT, María Cecilia. Ayudándonos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar. OPS. San José, Costa Rica, 1999

## 2.

## ¿POR QUÉ APARECE EL SAP EN OPERADORES/AS QUE ATIENDEN A PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA?

Los y las operadoras se encuentran en riesgo de afectarse por el SAP, por convertirse en depositarios/as de historias crueles de abuso, del dolor ajeno, y por estar en contacto con el sufrimiento humano de manera continua, cotidiana y crónica. El SAP es una consecuencia de eventos estresantes de índole laboral, en este caso, del rol de atender a otro/a que sufre.

Las mujeres operadoras de servicios que atienden a víctimas de violencia de género, se encuentran en mayor riesgo de afectarse por el SAP, porque: (i) existen construcciones y mandatos sociales que las educan para postergar su bienestar y priorizar el cuidado y servicio a otros/as, (ii) existe inequidad en el uso del tiempo para labores domésticas y de cuidado, que trae para ellas una sobrecarga de actividades.<sup>3</sup>

3. MINISTERIO DE LA MUJER Y DESARROLLO SOCIAL (MIMDES). Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Encuesta Nacional del Uso del Tiempo. Lima, Perú, 2010.



3.

### ¿EL SAP AFECTA ÚNICAMENTE A OPERADORES/AS DEL MIMP?

No, el SAP afecta a operadores/as de los diferentes servicios ofrecidos por el MIMP (CEM, Línea 100, SAU, etc.), pero también a operadores/as de otros servicios (públicos y privados) que brindan atención a víctimas de violencia, como comisarías, juzgados, establecimientos de salud, consultorios de asesoría jurídica gratuita, entre otros, ya que se encuentran en la misma condición de escuchar cotidianamente historias traumáticas y dolorosas referidas a violencia.

4.

### ¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE EL SAP EN LA VIDA DE LAS PERSONAS?

- **En la salud integral de los y las operadoras:** El SAP ocasiona alteraciones del sueño, depresión, constantes dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, alteraciones respiratorias, mareos, disfunciones sexuales, alteraciones menstruales, consumo de alcohol y sustancias tóxicas. Provoca que el sistema inmunológico se deprima, es decir, “bajan las defensas” de la persona que lo padece y por lo tanto, su vulnerabilidad biológica se incrementa y su predisposición a la enfermedad es mayor, lo que conlleva a que cualquier enfermedad que tenga pueda agravarse (asma, diabetes, coronariopatías, colon irritable, úlceras, etc), o adquiera una nueva. En otras palabras: su salud está en mayor riesgo.
- **En el desempeño laboral:** El SAP conduce a la insatisfacción personal y laboral, lo que a su vez llevará fácilmente al ausentismo, bajo rendimiento y riesgo de sufrir accidentes en el trabajo.

- **En las relaciones interpersonales:** El SAP ocasiona cambios conductuales, caracterizados por la irritabilidad, impaciencia, poca tolerancia a la frustración, que trae como consecuencia el deterioro y hostilidad en sus relaciones personales con compañeros/as de trabajo y familiares.
- **En la calidad de atención:** El trato a usuarios/as se torna hostil, indiferente, distante, insensible, hasta irritable, con actitudes negativas o impacientes; no se logra la empatía y las respuestas son poco asertivas. Puede que no se brinde la orientación debida, la referencia o el apoyo requerido.

## 5.

### ¿QUÉ SÍNTOMAS PRESENTA UNA PERSONA AFECTADA POR EL SAP?

El SAP se instala progresivamente y presenta tres etapas:

- a. Agotamiento emocional:** Presenta desgaste emocional, agotamiento, fatiga, irritabilidad, pérdida de energía y del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral.
- b. Despersonalización o deshumanización:** Presenta impotencia, indefensión y desesperanza emocional, la persona se distancia afectivamente, se deprime, tiene actitudes negativas, insensibilidad, trato impersonal e indiferente hacia los/las demás.
- c. Abandono de la realización personal:** La persona autoevalúa negativamente su propio trabajo, pierde el significado y valor; aparecen sentimientos de fracaso, inadecuación e insatisfacción, se aparta de actividades familiares, sociales y recreativas.

***IMPORTANTE:*** De advertir la presencia de síntomas del SAP, se sugiere consultar a un/a especialista (por ejemplo un/a psicólogo/a).



○ **Desde la institución** se puede prevenir el SAP con el cuidado de operadores/as o equipos que atienden a víctimas de violencia de género, el cual constituye una responsabilidad de los niveles directivos o institucionales, en términos de generar condiciones “cuidadosas” y protectoras para el trabajo de sus equipos. Entre las acciones que pueden efectuar las instituciones figuran:

- Generar espacios colectivos de intercambio: trabajar en equipo.
- Promover una mejor administración del tiempo.
- Incorporar actividades recreativas y de celebración.
- Incorporar el tema en el proceso de inducción.
- Brindar capacitación continua sobre el tema.
- De ser necesario, brindar apoyo profesional especializado.



○ **La persona afectada** puede prevenir el SAP con la práctica del autocuidado. Aunque cada operador/a no es responsable de desarrollar el SAP, debe contribuir con su propio cuidado y una forma efectiva de hacerlo es implementando un *Plan personal de autocuidado*.

Para ello deberá:

- Identificar las fuentes de tensión que tiene durante el desempeño de sus funciones.
- Reconocer cómo los estados de tensión afectan:
  - o Su adecuado desempeño laboral.
  - o Diferentes esferas de su vida (física, emocional, relaciones de pareja, sexualidad, relaciones familiares, relaciones sociales, la propia historia de violencia, aspecto laboral, económico, espiritual, entre otros).
- Identificar acciones individuales y/o colectivas adecuadas para recuperar su bienestar.
- Elaborar un primer plan personal de autocuidado teniendo en cuenta la factibilidad de su realización.
- Revisar periódicamente el plan personal de autocuidado, para:
  - o Evaluar si se realizaron las acciones propuestas.
  - o Registrar los logros obtenidos.
  - o Registrar retrocesos o aspectos a mejorar.
- Re-estructurar el plan de autocuidado, de ser necesario.

PLAN PERSONAL DE AUTOCUIDADO			
Malestar/ cambio en estilo de vida	Actividad / estrategia	Horario (día y hora)	Evaluación (¿se logró? ¿por qué?)
Escasa vida social	Reuniones con grupo de amistades	Una vez al mes, último sábado de cada mes. *Aceptar invitaciones	Actividad cumplida
Dolor de cuello y espalda	Ejercicios de relajación	Martes y jueves (7:00 – 8:00 pm) *Al menos dos veces al mes	Actividad cumplida
Pérdida de interés en actividades que antes valoraba	Tomar clases de danza / pintura / aeróbicos / natación	Dos clases al mes (de preferencia fin de semana)	Solo asistí a una clase. Reprogramar la clase perdida.

IMPORTANCIA DEL CUIDADO Y AUTOCUIDADO		
Para el/la operador/a	Para la persona afectada por violencia basada en género	Para la institución
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación de su bienestar general: mejora de la calidad de vida.</li> <li>Satisfacción laboral.</li> <li>Mejoras en las relaciones interpersonales.</li> <li>Romper con el aislamiento en el que trabaja.</li> <li>Iniciar / continuar / resolver el proceso personal de sanación de sus propias experiencias dolorosas.</li> <li>Mejoras en la atención brindada.</li> <li>Resignificar el sentido de la labor que realiza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir una atención efectiva y de calidad: ver concretada la “humanización del servicio”.</li> <li>Incremento de las posibilidades de recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de ausentismo, tardanzas y abandono laboral.</li> <li>Mayor rendimiento.</li> <li>Mejoras en la calidad asistencial o de servicios brindada.</li> </ul>