

## Artículo original

# La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral

Depersonalization and its influence in the processes of burnout at work

Roxana Graciela Marsollier<sup>1\*</sup>

### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el proceso de despersonalización asociado al desgaste en el mundo laboral. La despersonalización –manifestada en ocasiones como cinismo– es una de las dimensiones que constituyen el *burnout* y surge ante la falta de recursos psicológicos y emocionales del sujeto para afrontar los desafíos que el medio ofrece. Se presentan dos estudios de corte psicosocial vinculados al desgaste laboral, en los cuáles la despersonalización aparece como principal indicador de *burnout*. En ambos casos, se trabajó con sujetos que desempeñan tareas administrativas en instituciones estatales, encontrándose perfiles similares. El primer estudio se ocupó de empleados insertos en la Administración Pública (Mendoza, Argentina) y el segundo, de personal de apoyo académico y administrativo, sector “no docente” de la Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza, Argentina). El diseño metodológico es cuanti-cualitativo en ambos estudios. Se presentan los resultados del *Maslach Burnout Inventory* en sus versiones *Human Services* (Maslach & Jackson, 1981) y *General Survey* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996). Los resultados invitan a revalorizar el uso de estrategias preventivas del *burnout*, a la vez que presentan importantes derivaciones en el plano organizacional.

**Palabras claves:** *Burnout*, despersonalización, organización.

### Abstract

This paper discusses the process of depersonalization concerning burnout in the working world. Depersonalization –which sometimes manifests itself as cynicism– is one of the constituents of burnout and emerges as a result of the subject’s lack of psychological and emotional resources to cope with the many challenges he/she is faced to. Two mainly psychosocial studies have been included, where depersonalization appears as the main signal of burnout. Subjects in both cases carried out office work for Government institutions. The first research work involved people from Public Administration (Mendoza, Argentine), whereas the second included non-faculty members in charge of providing academic support at University of Cuyo (Mendoza, Argentine). The methodological design applied to both studies is quantitative-qualitative. The results shown are those from *Maslach Burnout Inventory*, in its *Human Services* (Maslach & Jackson, 1981) and *General Survey* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) versions. Results suggest a strengthening of the use of strategies tending to prevent burnout. They also show important derivations in the organizational field.

**Keywords:** Burnout, Depersonalization, Organization.

Marsollier RG. *Psicología.com*. 2013; 17:7.  
<http://hdl.handle.net/10401/6175>

Recibido: 11/09/2012 – Aceptado: 03/01/2013 – Publicado: 06/03/2013

\* Correspondencia: [rgmarsollier@yahoo.com.ar](mailto:rgmarsollier@yahoo.com.ar)

<sup>1</sup> Dra. en Educación Universidad Nacional de Cuyo - Argentina. Investigadora Consejo Nacional de investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)

## Introducción

Estar presente... pero sentirse ausente. Esperar tan sólo que pase el tiempo... los minutos...las horas... para cumplir... para huir. Sentirse desbordado, ansioso, descompuesto... Sentirse agotado, desgastado.... Estar “quemado”.

Hombres y mujeres enfrentan, día a día, un mundo laboral cada vez más complejo, competitivo e inestable. La incertidumbre, la sobreexigencia ocupacional, el acelerado ritmo de la vida cotidiana, la inestabilidad laboral, la desocupación, la subocupación, la ambigüedad de rol, entre otras problemáticas vinculadas al mundo del trabajo, dejan su huella tanto en la salud física como mental de los trabajadores a la vez que impactan negativamente en las organizaciones.

El presente trabajo se centra en una de las dimensiones que constituyen el proceso de *burnout*: la despersonalización. Procuramos en las páginas siguientes centrarnos de manera especial en este factor, en tanto constituye el dato más relevante en dos estudios de corte psicosocial, vinculados al desgaste laboral en personal administrativo que se desempeña en instituciones estatales.

## Breve reseña sobre la despersonalización

Veamos ahora, algunas nociones elementales sobre el concepto y procesos implicados en la despersonalización, para comprender más acabadamente su significado y alcances. Fue Dugas en 1898, quien acuñó el término despersonalización, presentando el análisis de un caso clínico, en el cual el paciente acusaba apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad automática y pérdida del sentido de ser persona. No obstante, ya existían varios reportes psiquiátricos previos que contemplaban los rasgos característicos de este trastorno. Desde la Psicología clínica, la despersonalización ha sido abordada generalmente como un síntoma que acompaña a otras patologías más complejas –esquizofrenia, depresión, crisis de angustia o ansiedad–, sin embargo, debido a su dinámica, también ha sido investigada como un síndrome independiente (González Calvo & Rejón Altable, 2002).

No existe una delimitación conceptual precisa, existiendo numerosas definiciones de despersonalización, que no presentan un concepto unívoco (Luque, et al., 1995). En términos generales, se trata de un trastorno disociativo que permite al sujeto alejarse emocionalmente de aquello que lo daña. La APA<sup>1</sup> define a este trastorno como “una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente “separado” de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos”. Para Restrepo (2010), el fenómeno de disociación puede producirse, a grandes rasgos, entre sí mismo y el propio cuerpo o las emociones (Cuerpo–*self*) o entre sí mismo y el mundo que le rodea (Mundo–*self*). En otros términos, se trata de un *self* sin mundo o un *self* sin cuerpo (Restrepo, 2010). La disociación con el cuerpo constituye la despersonalización e implica diferencias en las experiencias sensoriales (olfativas, gustativas, visuales, auditivas y tácticas); adormecimiento emocional, cambios en la experiencia del cuerpo, pérdida de la sensación de agencia, distorsión de la experiencia del tiempo, cambios en la experiencia subjetiva de la memoria, sensación de pensamiento vacío, sensación de incapacidad para evocar imágenes y observación de sí mismo intensificada (Restrepo, 2010; Sierra Siebert, 2008).

---

<sup>1</sup> American Psychiatric Association

Por otra parte, e íntimamente relacionada con la despersonalización –incluso muchas veces confundida con ella–, puede producirse la desrealización. Esta última, generalmente acompaña a la despersonalización y es entendida como la disociación mundo–*self*. La desrealización se manifiesta cuando el sujeto percibe el mundo que lo rodea como extraño e irreal (Restrepo, 2010).

A partir de estas nociones de psicología clínica, hablar de despersonalización laboral, adquiere otros matices y permite abordar un significado más profundo como patología del trabajo, en tanto el sujeto presentaría un distanciamiento mental de la realidad que lo incapacita para disfrutar el propio trabajo y encontrarle un sentido.

### La despersonalización y su vinculación al *burnout*

El síndrome de *burnout*, conocido en la literatura iberoamericana como Síndrome de Quemarse por el Trabajo es una problemática laboral propia de los tiempos actuales.

El *burnout* fue explicado por sus pioneras Maslach y Jackson (1981) como un constructo tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización personal, para explicar el desarrollo del síndrome en profesiones de ayuda (enfermería, medicina, docencia, etc.). En lo que nos concierne, la despersonalización, fue considerada por las autoras como el desarrollo de sentimientos negativos hacia la propia tarea y los demás, lo que le permite al sujeto tomar distancia, alejarse emocionalmente de la realidad.

Prontamente, el estudio del burnout se expandió al resto de las profesiones. La estructura tridimensional del síndrome se mantiene para las profesiones no asistenciales, aunque algunas subescalas se modifican. Así, el agotamiento mental permanece mientras que las otras dos subescalas, son reajustadas. La despersonalización del cuadro anterior, se transforma en cinismo y la baja realización personal se manifiesta como falta de eficacia en el trabajo.

La despersonalización manifestada como cinismo pone en evidencia la autocrítica, desvalorización, autosabotaje y desconsideración hacia el alcance y valor del propio trabajo y también, de la organización (Moreno Jiménez, et al., 2001).

Estudios más recientes, identifican las dimensiones del síndrome como agotamiento emocional, distancia mental e ineficacia profesional. En lo que nos ocupa, observamos que la distancia mental *incluye tanto el cinismo –actitudes distantes hacia el trabajo en general– como la despersonalización –actitudes distantes hacia las personas para y con las que se trabaja–* (Salanova & Llorens, 2011).

Diversos estudios, han demostrado que cuando el sujeto no tiene los recursos personales para afrontar las situaciones conflictivas, la despersonalización/cinismo, actúa como una nueva estrategia de afrontamiento (Gil Monte & Peiró, 1997; Gil Monte, Peiró & Valcárcel, 1998; Escamilla Quintal et al, 2008; Sierra Siegert, 2008). En otros términos, podríamos decir que tanto la despersonalización como el cinismo, actúan como estrategias de afrontamiento negativas, que permiten a los sujetos alejarse de aquellas situaciones que le resultan conflictivas, en lugar de enfrentarlas y resolverlas.

## **Método**

### Muestras

El objetivo de la presente comunicación es analizar comparativamente los resultados sobre desgaste laboral referidos en dos poblaciones que realizan tareas administrativas en organizaciones estatales: la administración pública y una universidad de gestión estatal.

Estudio A: “*Burnout* en empleados públicos”: se ocupó de una muestra de empleados administrativos (n=100) insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina. El estudio compara los perfiles psicosociales de empleados con nivel de instrucción superior o “universitarios” con el grupo de sujetos que sólo poseen hasta una instrucción de nivel medio o secundario, identificados como “no universitarios”. El objetivo fue conocer la incidencia del nivel de instrucción en los procesos de desgaste laboral, dentro de un mismo contexto organizacional.

Estudio B: “*Burnout* en personal universitario, sector no docente”: trabajó con una muestra ocupacional de personal de apoyo académico y administrativo (n=46) de la Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, sector identificado comúnmente como “personal no docente”. La investigación se halla centrada en factores psicosociales y organizacionales que inciden en los procesos de desgaste laboral.

### Instrumentos

Se trata de estudios en profundidad destinados a reconstruir la trayectoria laboral de los sujetos e identificar los factores que inciden en procesos de desarrollo del *burnout*.

Como eje común, tomamos en esta comunicación, los resultados descriptivos de la variable *Burnout*. En ambos casos se trabajó con el *Maslach Burnout Inventory* en su versión *Human Services* (Maslach & Jackson, 1986) y *General Survey* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), para los estudios A y B, respectivamente.

## **Resultados**

### Estudio A: “Burnout en empleados públicos”

Los niveles descriptivos del *Maslach Burnout Inventory Human Services* (Maslach & Jackson, 1986) indican, en términos generales, se trata de una población en riesgo de padecer *burnout*.

Se observa que ambos grupos –“universitarios” y “no universitarios”– presentan un perfil similar, de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, y niveles medios de realización personal –dimensión que recordemos, se espera alcance valores inferiores–, por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome. Al transformar las puntuaciones directas en percentiles, observamos como principal indicador de desgaste, los altos índices de despersonalización, ya que los sujetos “universitarios” se ubican en P<sub>70</sub>, y el grupo de “no universitarios” alcanza el P<sub>80</sub> (Ver tabla 1).

**Tabla 1. Niveles de Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal por grupo, según nivel de instrucción, para empleados públicos.**

	Niveles	“no universitarios”			“universitarios”		
		F	%	P	F	%	P
Cansancio emocional	Bajo	7	24,1		17	23,9	
	Medio	10	34,5	55	26	36,6	60
	Alto	12	41,4		28	39,4	
Despersonalización	Bajo	3	10,3		8	11,3	
	Medio	10	34,5	<b>80</b>	29	40,8	<b>70</b>
	Alto	16	55,2		34	47,9	
Realización personal	Bajo	5	17,2		16	22,5	
	Medio	10	34,5	50	24	33,8	55
	Alto	14	48,3		31	43,7	

Fuente: Factores psicosociales y organizacionales que inciden en el desgaste laboral en la Administración Pública de Mendoza, Argentina, 2010.

Evidentemente, en este caso, la despersonalización indica que el proceso de desgaste se halla en marcha. Aunque no es posible diagnosticar un cuadro de *burnout*, dado que las dimensiones cansancio emocional y realización personal no encuentran valores extremos, tampoco se puede descartar un progresivo surgimiento del desgaste. Otro dato interesante es en relación con la antigüedad de los empleados, ya que según los análisis de correlación efectuados, a mayor antigüedad en la administración pública existe mayor despersonalización, sólo para el grupo de “universitarios” ( $r=0.304$ ).

#### Estudio B: “Burnout en personal universitario no docente”

Los resultados preliminares, indican una tendencia a presentar elevados niveles de cinismo ( $P_{6i}$ ) y cansancio emocional ( $P_{57}$ ), mientras que la falta de eficacia profesional tiende a niveles medios bajos ( $P_{4i}$ ). Llama la atención aquí los niveles de eficacia profesional, que de continuar decreciendo, constituirían un importante indicador de desgaste para esta población (Ver tabla 2).

**Tabla 2. Niveles de Cansancio emocional, Cinismo y Eficacia Profesional, según género, para personal no docente que se desempeña en la Universidad.**

Subescalas	Nivel	Femenino (n=32)			Masculino (n=14)			Total		
		F	%	P	F	%	P	F	%	P
AE	Bajo	8	25%		7	50%		15	33%	
	Medio	13	41%	55	7	50%	61	20	43%	57
	Alto	11	34%		0	0%		11	24%	
C	Bajo	8	25%		4	29%		12	26%	
	Medio	15	47%	61	8	57%	60	23	50%	<b>61</b>
	Alto	9	28%		2	14%		11	24%	
EP	Bajo	3	9%		0	0%		3	7%	
	Medio	15	47%	44	7	50%	51	22	48%	41
	Alto	14	44%		7	50%		21	46%	

Fuente: Factores psicosociales y organizacionales vinculados al trabajo del personal de apoyo académico y administrativo de la UNCUYO, Mendoza, Argentina, 2012.

Por otra parte, si observamos las diferencias por género, comparativamente, las mujeres presentan menor cansancio emocional y eficacia profesional que los hombres.

## Discusión

En general, los datos obtenidos por ambos estudios aportan indicadores interesantes para abordar los riesgos psicosociales del trabajo, ya sea desde la prevención del síndrome de *burnout* o en el desarrollo de estrategias de intervención si ya se halla instalada la problemática. Por otra parte, aportan interesantes elementos que permiten profundizar la comprensión del comportamiento organizacional, desde la perspectiva de sus actores.

Los indicadores que surgen del *Maslach Burnout Inventory* permiten identificar que no son poblaciones que padezcan el síndrome, pero que han desarrollado claramente procesos de despersonalización y presentan indicadores considerables de desgaste emocional.

La *despersonalización/cinismo* se convierte en el factor clave de ambas muestras de administrativos, lo que, además, coincidiría con el modelo de fases propuesto por Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983) donde la despersonalización es el factor desencadenante del *burnout*.

Los resultados obtenidos en ambos estudios, van en la misma línea que los obtenidos en otras investigaciones realizadas con trabajadores del sector administrativo, donde se ha

puesto de manifiesto que la *despersonalización/cinismo* es el indicador más relevante de los procesos de desgaste laboral (Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal & Escobar Redonda, 2001 y De los Ríos Castillo, et al., 2007).

Más que certezas, los indicadores hallados, remiten al planteo de nuevos interrogantes. Tratándose de dos estructuras burocráticas (aunque con matices propios, mecanicista en la Administración pública y profesionalizante en la Universidad), nos preguntamos, qué factores estructurales y organizacionales específicos podrían estar incidiendo especialmente en los niveles de despersonalización/cinismo de los sujetos. Por otra parte, qué factores personales, impiden a esta población caer completamente en el síndrome. De alguna manera, la despersonalización/cinismo, en tanto estrategia de afrontamiento, ¿les está permitiendo alejarse de una estructura laboral desgastante? Una posible respuesta, podría encontrarse en el desarrollo de otro tipo de mecanismos, tales como la sobreadaptación, que les permitiría a los sujetos, en una primera instancia, adaptarse excesivamente a las características de su empleo y así paliar el desgaste (Pérez Jáuregui, 2005). Otra respuesta viable se encontraría en los niveles de instrucción y capacitación de los sujetos, donde mayores niveles de formación permitirían desarrollar más variadas y mejores estrategias de afrontamiento frente a un contexto laboral adverso.

Los horizontes de la investigación se amplían y las posibles respuestas se enriquecen. Los indicadores de despersonalización constituyen importantes insumos para la gestión de recursos humanos y no deberían ser desestimados, ya que su impacto nocivo en los trabajadores trae consecuencias negativas para la organización.



## Referencias

- De los Ríos Castillo, J.; Ocampo Mancilla, M.; Landero López, M.; Ávila Rojas, T. & Tristán Alejo, L. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37: 26-34.
- Escamilla Quintal, M., Rodríguez Molina, I. Peiró, J. & Tomás Marco, I. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema* 20 (4):596-602.
- Gil Monte, P. & Peiró, J. M.(1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gil Monte, P. R., Peiró, J. M. & Valcárcel, P. (1998): A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 2(2), 211-220.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). Progressive phases of burnout and their worksite covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (4): 464-481.
- González Calvo, J. M. & Rejón Altable, C. (2002). El extrañamiento en la Psicopatología: ¿despersonalización, desrealización, trastornos del yo? *Actas Españolas de Psiquiatría*, 30 (6):382-391.
- Luque, R., Villagrán, J., Valls, J. & Díez, A. (1995). Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XV (54): 443-459.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). The Burnout research in the social services: a critique. *Special issues: Burnout among social workers. Journal of Occupational Behaviour*, 1: 95-105.
- Maslach, C., Jackson, S & Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Moreno Jimenez, B.; Rodríguez Carvajal, R & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7 (1): 69-78
- Pérez Jáuregui, M. I. (2005). Estrés laboral y síndrome de Burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos. Buenos Aires: Psicoteca.
- Restrepo, J. (2010) Despersonalización y desrealización: una aproximación filosófica desde el análisis de casos. *Acta Colombiana de Psicología*, 13 (1): 55-70.
- Restrepo, J. (2010). Despersonalización y Desrealización: Una aproximación filosófica desde el análisis de casos. *Acta Colombiana de Psicología* 13 (1): 55-70.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2011). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: Cuando el trabajo "nos" quema. En E. Agullo, J. L. Álvaro, A. Garrido, R. Medina e I. Schweiger (Eds.), *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad*. Oviedo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo, pp. 271-296.
- Schaufeli W., Leiter M., Maslach, C. & Jackson, S. (1996) The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M.P. ed. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3ª edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press: 19-26.
- Sierra Siegert, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista colombiana de psiquiatría*, 37 (1): 40-55.



**Cite este artículo de la siguiente forma (estilo de Vancouver):**

Marsollier RG. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicologia.com* [Internet]. 2013 [citado 05 Mar 2012];17:7. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10401/6175>