

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**TEMA:
ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL DESGASTE LABORAL
(SÍNDROME DE BURNOUT) EN OPERADORES DE RESPUESTA DE UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**AUTORAS:
KATHERYNE VIVIANA JÁCOME TEJADA
MARÍA JOSÉ OÑA CONCHAMBAY**

**TUTORA:
MARÍA JOSÉ BOADA SURATY**

Quito, octubre de 2019

Cesión de derechos de autor

Nosotras Katheryne Viviana Jácome Tejada y María José Oña Conchambay, con documento de identificación N° 1723546600 y 1717834046, respectivamente manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras del trabajo de grado/titulación intitulado: “Estrategias para la prevención del desgaste laboral (síndrome de Burnout) en operadores de respuesta de una institución pública en la ciudad de Quito”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribimos este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Katheryne Viviana Jácome Tejada

1723546600

Quito, octubre 2019



María José Oña Conchambay

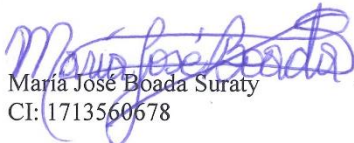
1717834046

Quito, octubre 2019

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de Sistematización de Experiencias Prácticas de Intervención, con el tema: “Estrategias para la prevención del desgaste laboral (síndrome de Burnout) en operadores de respuesta de una institución pública en la ciudad de Quito”, realizado por Jácome Tejada Katheryne Viviana con CI 1723546600 y Oña Conchambay María José con CI 1717834046, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, octubre 2019


María José Boada Suraty
CI: 1713560678

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico con cariño a toda mi familia quienes desde un inicio me han apoyado a lo largo de mi carrera y mi formación como persona y como profesional. Todo mi esfuerzo ha sido por ellos.

Katheryne Jácome

Dedicatoria

La realización de esta tesis va dedicada a mi hijo, Isaac; con el amor más profundo y sincero que de mí emerge. Hijo mío, eres mi orgullo y mi gran motivación, me impulsas día a día a superarme en la carrera de ofrecerte y ser siempre mejor para ti. Por no soltarme nunca, eres un ángel en mi vida.

A mi abuelita, María Enriqueta, aunque físicamente no te encuentre, sé que desde el cielo sigues guiando mi camino, por tus enseñanzas, mimos y atenciones que han quedado grabadas como tinta indeleble en mí. Te echo de menos.

A mis padres, Luis y Jacqueline quienes me han ayudado a trazar mi camino, sosteniéndome en los momentos difíciles y brindándome alas para volar emprendiendo mi propio vuelo.

A mi hermana, Karen por ser cómplice y compañera en las diversas etapas de la vida.

Y finalmente a la vida, por permitirme demostrar de qué estoy hecha, por enfrentarme a varias circunstancias; algunas que me han permitido salir triunfante y otras me han derribado, gracias por enseñarme a luchar con coraje y tenacidad.

Ma. José Oña

Agradecimiento

Agradezco nuevamente a mi familia por acompañarme a lo largo de mi carrera, a mis amigas y amigos que han sido también parte de este largo aprendizaje, a mi enamorado por culminar junto a mi esta, nuestra profesión.

Katheryne Jácome

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios y a la vida, por permitirme estar donde estoy. Porque cada paso y peldaño han sido necesarios para mi crecimiento profesional y sobretodo personal.

A mis padres, por depositar su absoluta confianza en mí y en mis capacidades, por ser ejemplo de valor y constancia, de trabajo duro y esfuerzo diario.

A mi hijo, por su compañía y amor incondicional. Por enseñarme de amor, ternura, inocencia, porque has sido y eres esa fuente de inspiración desde que llegaste a mi vida.

A mi hermana, por ser apoyo y cariño de diversas maneras.

A todas aquellas personas que de una u otra manera han formado parte del trajinar de mi vida, compañeros de clase y amigos, quienes me enseñaron lo que no se aprende en un salón de clase.

A la Universidad Politécnica Salesiana, por haberme permitido formarme en sus aulas y ser una profesional.

Ma. José Oña

Índice de contenido

Introducción	1
Primera parte	3
1. Datos informativos del proyecto	3
1.1. Nombre del proyecto.	3
1.2. Nombre de la institución.....	3
1.3. Tema que aborda la experiencia	4
1.4. Localización.....	6
2. Objetivo de la sistematización.....	6
3. Eje de la sistematización	7
4. Objeto de la sistematización.....	9
5. Metodología de la sistematización	12
6. Preguntas clave.....	16
7. Organización y procesamiento de la información	17
8. Análisis de la información.....	22
Segunda parte	36
9. Justificación.....	36
10. Caracterización de los beneficiarios.....	38
11. Interpretación.....	39
12. Principales logros del aprendizaje	44
Conclusiones	47
Recomendaciones	50

Listado de referencias.....	52
-----------------------------	----

Índice de tablas

Tabla 1: Población aplicada:	17
Tabla 2. Variable Sexo:.....	17
Tabla 3. Variable Edad:.....	18
Tabla 4. Variable Nivel de Instrucción:	18
Tabla 5. Variable de Estado Civil:	18
Tabla 6. Variable de Tiempo de Servicio en la Institución:.....	18
Tabla 7. Nivel de MBI:	18
Tabla 8. Sexo Masculino y Nivel de MBI:	18
Tabla 9. Sexo Femenino y Nivel de MBI:	19
Tabla 10. Sexo Masculino y Categorías de MBI: Fatiga Emocional	19
Tabla 11. Sexo Femenino y Categorías de MBI: Fatiga Emocional	20
Tabla 12. Sexo Masculino y Categoría de MBI: Despersonalización	20
Tabla 13. Sexo Femenino y Categoría de MBI: Despersonalización	20
Tabla 14. Sexo Masculino y Categoría de MBI: Realización Personal	21
Tabla 15. Sexo Femenino y Categoría de MBI: Realización Personal	21

Índice de figuras

Figura 1. Porcentajes de inventarios aplicados.	22
Figura 2. Porcentaje poblacional.	23
Figura 3. Porcentajes de MBI.	23
Figura 4. Porcentaje de niveles de MBI y sexo.	24
Figura 5. Porcentajes de niveles de MBI y sexo.	24
Figura 6. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	25
Figura 7. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	25
Figura 8. Porcentaje de niveles de MBI y dos variables.	26
Figura 9. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	26
Figura 10. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	27
Figura 11. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	27
Figura 12. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	28
Figura 13. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	28
Figura 14. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	29
Figura 15. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	29
Figura 16. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	30
Figura 17. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	30
Figura 18. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	31
Figura 19. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	31
Figura 20. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.	32
Figura 21. Porcentaje de nivel medio de MBI y dos variables.	32
Figura 22. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.	33
Figura 23. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.	33
Figura 24. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.	34

Figura 25. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.	34
Figura 26. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.	35
Figura 27. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.	35

Índice de anexos

Anexo 1 Inventario de Burnout de Maslach.	55
Anexo 2 Taller de afrontamiento del estrés.	56
Anexo 3 Cápsulas informativas.	59
Anexo 4 Tríptico.	66

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad la sistematización del proceso de intervención realizado en una Institución Pública del Distrito Metropolitano de Quito, la cual se dedica a la atención en situaciones de emergencia. En un primer momento se evaluó a los operadores para determinar la existencia del Síndrome de Burnout, así como los niveles de desgaste que se evidenciarían dentro de la población a través de la aplicación del MBI (Maslach Burnout Inventory).

Se valoró de manera integral los tres factores que intervienen en el MBI: fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal y/o laboral, para luego contrastar esta información con algunas variables que permita dar cuenta de los factores y/o condiciones que desencadenen este síndrome.

Partiendo de los resultados obtenidos en el instrumento, en un segundo momento se elaboraron las estrategias de prevención y promoción para el afrontamiento del desgaste laboral, dirigidas a toda la institución, tanto al personal operativo como administrativo; con el fin de reducir el riesgo de experimentar Burnout, mejorando su calidad de vida y a la par su desempeño laboral.

Palabras Clave: Desgaste laboral, Burnout, estrategias, fatiga emocional, despersonalización, baja realización personal.

Abstract

The purpose of this work is to systematize the intervention process carried out in a Public Institution of the Metropolitan District of Quito, which is dedicated to emergency care. At first, operators were evaluated to determine the existence of Burnout Syndrome, as well as the levels of wear that would be evident within the population through the application of the MBI (Maslach Burnout Inventory).

The three factors involved in the MBI were comprehensively assessed: emotional fatigue, depersonalization and low personal and/or work performance, and then compared this information with some variables to account for the factors and/or conditions triggering this syndrome.

Based on the results obtained in the instrument, the prevention and promotion strategies for coping with work wear were developed at a second stage, aimed at the whole institution, both operational and administrative staff; in order to reduce the risk of Burnout experiencing, improving their quality of life and their job performance.

Keywords: Work wear, burnout, strategies, emotional fatigue, depersonalization, low personal achievement.

Introducción

El presente proyecto de intervención está fundamentado en la identificación y prevención del Síndrome de Burnout en 151 operadores de respuesta de una Institución Pública en la ciudad de Quito.

Para lo cual el reconocimiento del Síndrome de Burnout se realizó mediante la aplicación del Test de Maslach, que identificó la presencia y el grado de afectación por desgaste laboral (bajo, medio, alto) distinguiendo en cuál de los tres ámbitos los evaluadores presentan una mayor problemática: fatiga emocional, despersonalización, baja realización personal.

Todo esto permitió clasificar al personal afectado de acuerdo a las variables de sexo, edad, y tiempo de servicio en la institución, nivel de instrucción, con el fin de conocer los factores sociodemográficos asociados al Síndrome de Burnout; considerando que el tipo de trabajo que los operadores realizan puede ser un factor desencadenante para la aparición de ciertas sintomatologías como depresión, indefensión, sentimiento de fracaso, pérdida de autoestima, disgusto, irritabilidad, agresividad (Jiménez, González, & Garrosa, 2011).

Se ha planteado el presente proyecto en tres fases a desarrollar:

Una primera fase ligada a la medición (Test de Maslach) y categorización de los resultados obtenidos dentro de las puntuaciones del MIB (bajo, medio, alto).

Una segunda fase que está encaminada a la prevención y promoción de salud mental, donde se encuentran actividades dirigidas a las autoridades y operadores a través de la difusión online de folletos-cápsulas informativas a cerca de los riesgos de desgaste laboral y sintomatología del Síndrome de Burnout.

En la tercera fase se planteó impartir un taller dirigido exclusivamente al personal operativo cuya finalidad es proporcionarles herramientas para el afrontamiento de estrés, y de esta manera disminuir el grado de afectación tanto en las personas que presentan propensión, como en las que se evidencia cierta sintomatología de Burnout.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

1.1. Nombre del proyecto.

Estrategias para la prevención del desgaste laboral (síndrome de Burnout) en operadores de respuesta de una Institución Pública en la ciudad de Quito en los meses de marzo a julio de 2019.

1.2. Nombre de la institución

Este proyecto de intervención se lo llevó acabo en una Institución Pública, y de acuerdo con la confidencialidad no es posible dar cuenta de su razón social debido a que es el único establecimiento que realiza ese tipo de actividades y la información acerca de su área de trabajo podría vulnerar el principio de confidencialidad establecido.

Esta institución entre sus funciones tiene la responsabilidad de la seguridad ciudadana a nivel nacional, y cuenta con una sede principal en la ciudad de Quito, además de centros operativos distribuidos en todo el país.

1.3. Tema que aborda la experiencia

El proyecto se enmarcó en la temática de riesgos psicosociales en el trabajo y específicamente en el síndrome de Burnout. De acuerdo con el Ministerio del Trabajo (2013), los riesgos psicosociales son:

Situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas (Badillo & Jumbo, 2015, pág. 13).

Según la OMS (2019) existen múltiples factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental, principalmente debido a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno laboral, las aptitudes, las capacidades del personal y las facilidades con las que se cuenta para desempeñar sus tareas.

Ciertos trabajos tienen un riesgo más elevado, tales como las actividades que desempeñan el personal humanitario y el de primera atención, dado que estos pueden

afectar a la salud mental causando trastornos psiquiátricos, consumo problemático de sustancias o psicofármacos.

Algunos de los riesgos para la salud mental son:

- políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud;
- prácticas ineficientes de comunicación y gestión;
- escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo;
- bajo nivel de apoyo a los empleados;
- horarios de trabajo rígidos; y
- falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos (OMS, 2019).

Un claro ejemplo de los riesgos psicosociales son las situaciones de violencia, de acoso laboral o sexual, estrés crónico, Burnout, depresión, ansiedad, alcoholismo (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

Una de las principales consecuencias de los riesgos psicosociales es el síndrome de Burnout, “que ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a un importante incremento de su prevalencia en el sector servicios, en especial en sanidad y educación” (Gil-Monte, 2009, pág. 10).

El contacto directo con los usuarios, propicia el desarrollo de Burnout en los operadores, volviéndolos vulnerables y con frecuencia expuestos a riesgos

psicosociales como “agresiones, conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc.” (Gil-Monte, 2009, pág. 13).

En comparación con décadas pasadas se evidencia un incremento en los problemas de salud relacionados con la exposición prolongada a los riesgos psicosociales ligados al trabajo, por ello el número de casos que presentan desgaste laboral irán en aumento debido a los cambios y exigencias en el empleo, ya que se requiere de mayores competencias y habilidades para solventar las funciones, lo que desencadena un desequilibrio trabajo-familia, sobrecarga e inestabilidad laboral, auto-exigencia elevada, baja tolerancia a la frustración y control de impulsos (Gil-Monte, 2009).

1.4. Localización

El proyecto se lo realizó en una Institución Pública de la República del Ecuador, ubicada en el Ilustre Distrito Metropolitano de Quito.

2. Objetivo de la sistematización

El objetivo de esta sistematización es relatar la experiencia de intervención en la identificación del síndrome de Burnout en los operadores de la institución pública, así como la categorización de este en los distintos niveles que se puedan presentar (alto, medio, bajo), permitiendo determinar las estrategias de prevención idóneas para cada nivel, teniendo en cuenta a su vez los tres conceptos claves dentro de la

teoría de Maslach (fatiga emocional, despersonalización, baja realización personal) para un abordaje más amplio.

Las estrategias de prevención para riesgos psicosociales en el personal de respuesta tienen como objetivo reducir las probabilidades del apareamiento del síndrome de Burnout, en el caso de indicios, disminuir su desarrollo agresivo; permitiendo mejorar la calidad de vida de los evaluadores de la institución, así como sus relaciones familiares, sociales, personales, su salud física y mental, junto con su desempeño y ambiente laboral.

3. Eje de la sistematización

El eje de esta sistematización es la clasificación de los niveles de Burnout de acuerdo a la teoría tridimensional de Cristina Maslach, que considera aspectos cognitivos (baja realización personal, baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración), emocionales (fatiga emocional, irritabilidad, odio) y actitudinales (despersonalización, cinismo, apatía, hostilidad) (Quiceno & Vinaccia , 2007).

Maslach define el Burnout como un “síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada frente a estresores interpersonales crónicos en el trabajo” (Maslach C. , 2009, pág. 37). Las tres dimensiones claves a esta respuesta son:

- Agotamiento emocional: componente de estrés individual básico del síndrome, hace referencia a sensación de estar sobre exigido, sin recursos emocionales y físicos, debilitado o agotado. Existe cansancio y fatiga física, psíquica; la fuente

principal de este agotamiento es la sobrecarga laboral y el conflicto personal con el trabajo.

- Despersonalización/cinismo: representa el componente del contexto interpersonal del Burnout, refiriéndose a sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, cortantes, frías, insensibles, apáticas a diversos aspectos del trabajo, personas de su entorno laboral, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Su función es la de amortiguador emocional de preocupación, un principio auto protector que acarrea el riesgo del desapego y la deshumanización.

- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: representa el componente de autoevaluación del Burnout, se evidencian sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad laboral. Surge cuando las demandas exceden la capacidad para atenderlas de forma pertinente, así como la carencia de recursos de trabajo, falta de apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Apiquian Guitart , 2007) (Maslach C. , 2009).

En el MBI se estableció tres niveles de desgaste profesional: bajo, medio, alto. El nivel bajo, se encuentra en un percentil inferior a 25, que representa la ausencia del Síndrome de Burnout, el nivel medio está en un rango de 25 a 75, que indica la propensión a padecer el Síndrome y el nivel alto está por encima del percentil 75, expresando la presencia del Síndrome de Burnout (Comunidad PSICOPSI , 2006).

Las autoridades de la Institución consideraron necesario realizar un primer estudio, por ello en el año 2016, el psicólogo de planta aplicó el Test de Maslach, encontrando indicios de desgaste emocional y casos propensos a desarrollar Burnout, por lo que fue necesario la realización de un segundo estudio que permita no solo actualizar los datos y corroborarlos, sino también establecer planes de acción, de manera preventiva, así como promoción de salud mental.

Por ello con el presente proyecto se pretende identificar el síntoma (desgaste), que servirá de línea base para establecer un plan de prevención y promoción de salud mental a través de folletos y cápsulas informativas utilizando plataformas online, con el propósito de sensibilizar y concientizar tanto a las autoridades como al personal operativo, acerca de los riesgos de desgaste que genera su labor y a su vez sobre la sintomatología del Síndrome de Burnout.; además, como parte del plan se incluirán talleres que aborden estrategias de afrontamiento para el estrés, dirigidos al personal operativo.

4. Objeto de la sistematización

El objeto de esta sistematización es el concepto de Burnout y sus componentes (fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal) según la Teoría de Maslach; este es un término anglosajón, que en lengua española hace referencia a:

Quemarse por el trabajo”, al que hizo alusión Freudenberg en 1974, aparece para dar explicación al proceso de deterioro de los cuidados y de la atención profesional que reciben los usuarios en algunas

organizaciones de servicio tales como: hospitales, instituciones educativas, cárceles y otras organizaciones asistenciales (Albanesi de Nasetta, 2013, pág. 1).

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de agotamiento emocional o profesional, es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. (OMS, 2019).

El pionero en la investigación sobre Burnout fue Herbert Freudenberger, quien hace referencia a este como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (Carlin & Garcés, 2010).

El término Burnout según Mingote Adán (1998), “se asociaba al trabajo directo con personas, tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación” (Carlin, 2014, pág. 5).

García-Izquierdo (1999) comenta que: “el Burnout es un problema característico de los trabajos de ‘servicios humanos’, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el ‘cliente’; profesionales, sin duda, más expuestos a riesgos psico-emocionales” (Carlin, 2014, pág. 17).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) han puntuado ciertas conceptualizaciones notando cinco elementos comunes del fenómeno:

- Predominan síntomas disfóricos tales como fatiga emocional y conductual y depresión.
- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas (Pepi, 2013, pág. 17).

Pines y Aronson, 1989 citado en (Acinas, 2012) mencionan que existen cinco fases en el desarrollo del síndrome:

1. Fase inicial: de entusiasmo; se experimenta ante el nuevo trabajo entusiasmo, energía, expectativas positivas; no se repara en los horarios laborales extendidos (Acinas, 2012).
2. Fase de estancamiento: se evidencian las primeras manifestaciones de estrés psicosocial; las expectativas profesionales no se cumplen, se presta especial interés a los beneficios que ofrece el trabajo, se percibe una relación desequilibrada entre el esfuerzo y la recompensa; el trabajador no se considera capaz de responder eficazmente (Acinas, 2012).

3. Fase de frustración: aparecen sentimientos de frustración, desilusión, desmoralización; el trabajo pierde su valor, la persona se muestra irritable y conflictiva a nivel grupal, aparecen los primeros síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales (Acinas, 2012).
4. Fase de apatía: existen cambios actitudinales y conductuales, predisposición a un trato distante y mecánico hacia los usuarios, bajo interés en el cumplimiento de un servicio de calidad, se muestra evitativo y defensivo ante las tareas estresantes y al personal (Acinas, 2012).
5. Fase de quemado: colapso emocional y cognitivo, existen secuelas para la salud. El empleo genera frustración e insatisfacción, obligando al trabajador a rechazar y abandonar su labor (Acinas, 2012).

5. Metodología de la sistematización

Para la sistematización lo primero a realizar fue la aplicación del MBI, que es una herramienta de recolección de datos, que responde a un enfoque cuantitativo; según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) lo definen como secuencial y probatorio, en el cuál se parte de una idea, se plantean objetivos y preguntas de investigación, se hace una revisión bibliográfica, para posteriormente plantear hipótesis y sus variables, a continuación se determina la manera de probarlas y la medición de variables en un contexto determinado, continuando con el análisis de mediciones

obtenidas, para así culminar con el establecimiento de conclusiones referentes a las hipótesis planteadas.

En el caso de este estudio se midió el Síndrome de Burnout en los operadores de respuesta de la institución con miras a determinar la ausencia o presencia del mismo. Así como en que niveles se manifiestan: alto, medio, bajo. Con los datos recabados se pretendió interpretar la información en función de las variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de instrucción, estado civil, tiempo de servicio en la institución).

El MBI fue diseñado para evaluar tres componentes del Síndrome de Burnout, la fatiga emocional, despersonalización, logro personal reducido. Se lo emplea en personas que desempeñan roles de servicios, cuidados, o tratamientos. Los ítems están escritos a manera de declaraciones acerca de sus sentimientos personales y actitudes; estos son respondidos en términos de la frecuencia con que experimentan dichos sentimientos o actitudes, en una escala de cero a seis, siendo cero “nunca” y seis “siempre” (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

La escala cuenta con una consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%; constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función, es medir el desgaste profesional. Con respecto a las puntuaciones, se consideran bajas aquellas que son inferiores de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno (Miraval, Gabinete de Psicología, s.f).

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Fatiga emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días (Miraval, Gabinete de Psicología, s.f).

Si la puntuación que arroja MBI es menor a 25, esta se considera baja, entendiéndose así que no existe un riesgo significativo de padecer el síndrome, en cambio, si la puntuación del MBI es de 25 a 75 se considera un nivel medio, indicando la propensión a padecer síndrome de Burnout; finalmente si el puntaje es mayor a 75, indica la presencia del desgaste laboral.

El corte es transversal; debido a la temporalidad, es decir, que los datos se recolectan en un momento determinado y en un tiempo único, busca describir variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), por ello la toma de datos se realizó durante los meses de marzo y

abril de 2019 y la elección de la población no fue de manera aleatoria, fue previamente asignada.

6. Preguntas clave

Se formulan tres tipos de preguntas:

a) Preguntas de inicio:

¿Cómo surgió la idea para realizar este proyecto?

¿Cuál fue la necesidad a la que se quiere dar respuesta?

¿Qué departamentos de la Institución participaron o se mostraron interesados en el proyecto?

b) Preguntas interpretativas:

¿Bajo qué modelo teórico se fundamentó este proyecto?

¿Cuál es la importancia del proyecto en relación a la dinámica del Sector Público en la que se encuentra la Institución?

¿Bajo qué supuestos teóricos se fundamenta el proyecto?

c) Preguntas de cierre:

¿Cómo respondió la población a la aplicación del MBI?

¿Cuál fue el impacto del proyecto en las autoridades de la Institución Pública?

¿Qué reacción generó el proyecto en la población como individuos y colectivo?

7. Organización y procesamiento de la información

La información recaba mediante el MBI fue organizada y sistematizada en tablas, las mismas que muestran los resultados poblaciones, en función de las variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción, años de servicio en la institución), los niveles de Burnout (alto, medio, bajo), y las categorías de estudio de Maslach (fatiga emocional, despersonalización, realización personal).

Los datos presentados tienen como punto de corte la variable sexo, debido a la facilidad con la que se pueden cruzar las demás variables sociodemográficas y así mismo los niveles de MBI. El punto de corte permitió manejar de mejor manera la información, su presentación e interpretación.

Tabla 1. Población aplicada

ANULADOS	15
VALIDOS	98
TOTAL APLICADOS	113

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 2. Variable Sexo

Sexo	Femenino	Masculino
Total	29	69

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 3. Variable Edad

Edad	20-30	31-40	41-50	51-60
Total	37	40	16	5

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 4. Variable Nivel de Instrucción

Nivel de instrucción	Primer nivel	Bachiller	Tercer nivel
Total	0	52	46

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 5. Variable de Estado Civil

Estado Civil	Soltero	Casado	Unión Libre	Divorciado
Total	38	41	4	15

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 6. Variable de Tiempo de Servicio en la Institución

Tiempo de servicio	0-1año	1-3años	4-7 años
Total	14	23	61

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 7. Nivel de MBI

Alto	33	29,20%
Medio	65	57,52%
Bajo	0	0,00%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 8. Sexo Masculino y Nivel de MBI

Masculino	69	100%
Medio	47	68,12%
Alto	22	31,88%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 9. Sexo Femenino y Nivel de MBI

Femenino	29	100%
Medio	18	62,07%
Alto	11	37,93%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 10. Sexo Masculino y Categorías de MBI: Fatiga Emocional

Masculino	69	100%
0-10	15	21,74%
10 A20	18	26,09%
20-30	19	27,54%
30-40	10	14,49%
40-50	7	10,14%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 11. Sexo Femenino y Categorías de MBI: Fatiga Emocional

Femenino	29	100%
0-10	10	34,48%
10A20	6	20,69%
20-30	2	6,90%
30-40	6	20,69%
40-50	4	13,79%
50-60	1	3,45%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 12. Sexo Masculino y Categoría de MBI: Despersonalización

Masculino	69	100%
0-10	43	62,32%
10 A20	38	55,07%
20-30	17	24,64%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 13. Sexo Femenino y Categoría de MBI: Despersonalización

Femenino	29	100%
0-10	17	58,62%
10A20	4	13,79%
20-30	8	27,59%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 14. Sexo Masculino y Categoría de MBI: Realización Personal

Masculino	69	100%
0-10	0	0,00%
10 A20	4	5,80%
20-30	16	23,19%
30-40	32	46,38%
40-50	17	24,64%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

Tabla 15. Sexo Femenino y Categoría de MBI: Realización Personal

Femenino	29	100%
0-10	0	0,00%
10A20	1	3,45%
20-30	10	34,48%
30-40	10	34,48%
40-50	8	27,59%

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

8. Análisis de la información

En función de la metodología planteada, se procede con un análisis de datos que permite comparar y revisar valores porcentualmente.

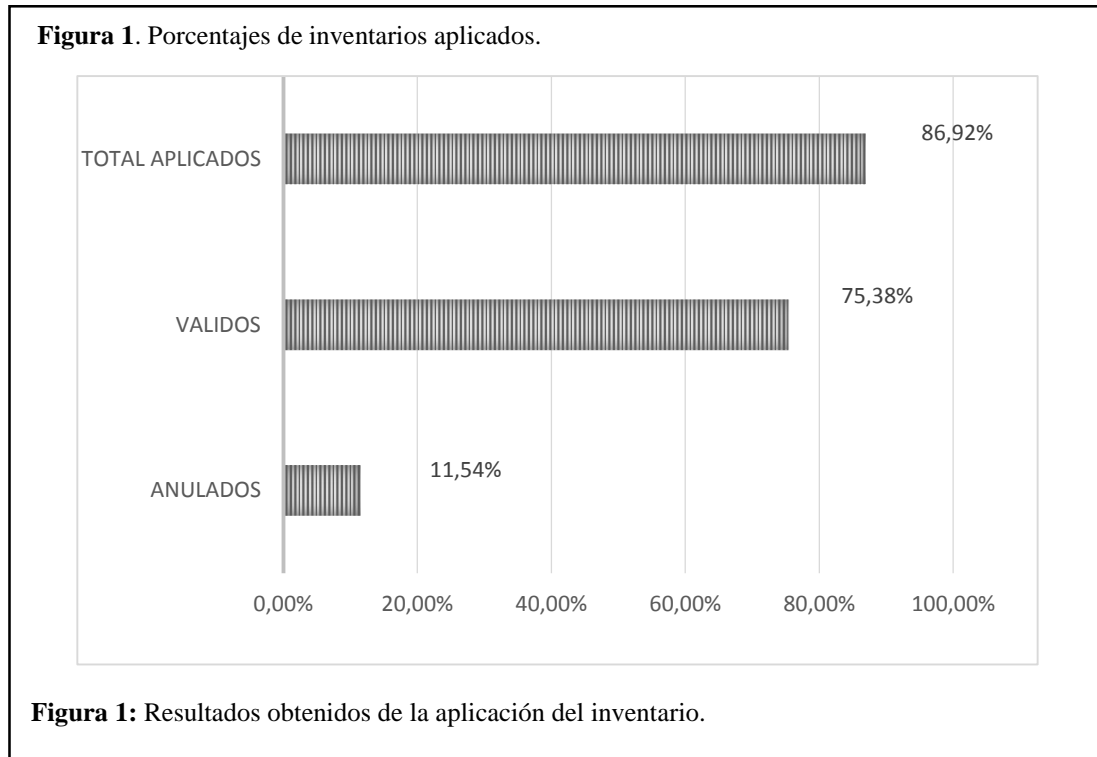


Figura 2. Porcentaje poblacional.

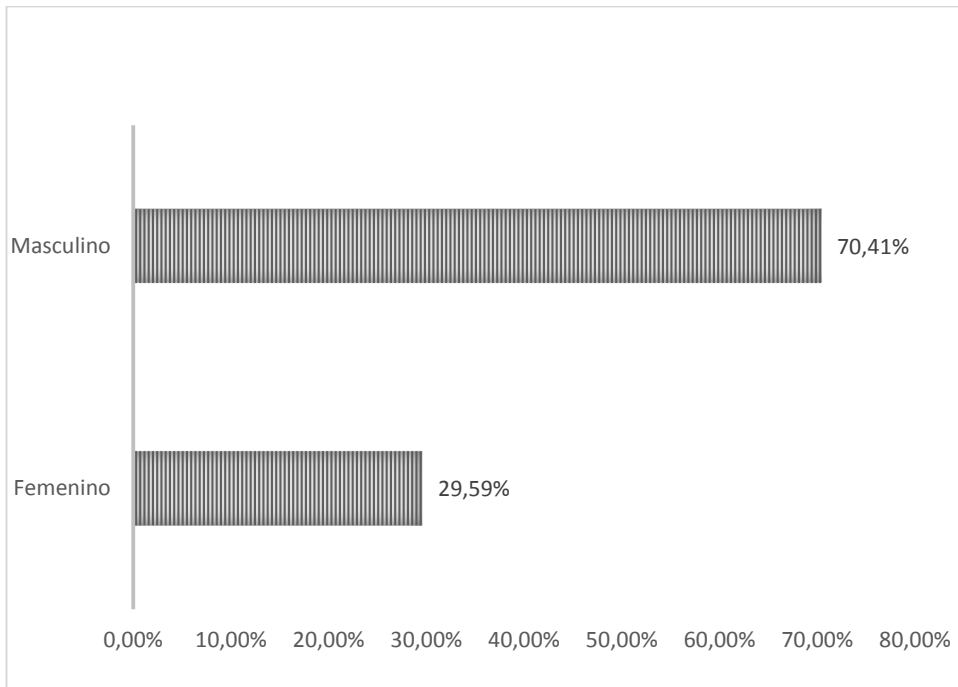


Figura 2: Distribución de la población por sexo.

Figura 3. Porcentajes de MBI.

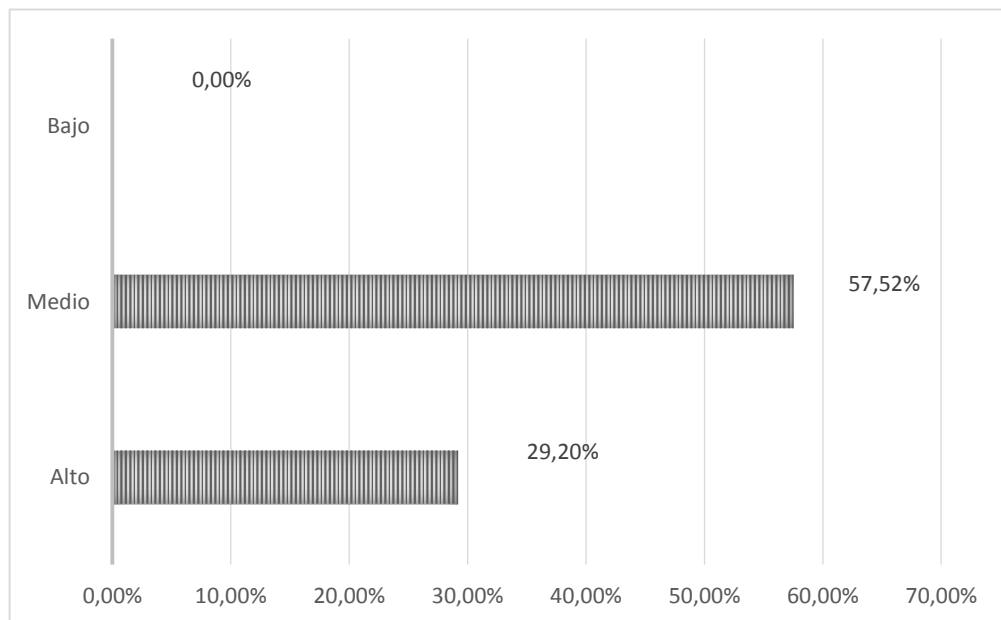


Figura 3: Distribución por niveles de MBI.

Figura 4. Porcentaje de niveles de MBI y sexo.

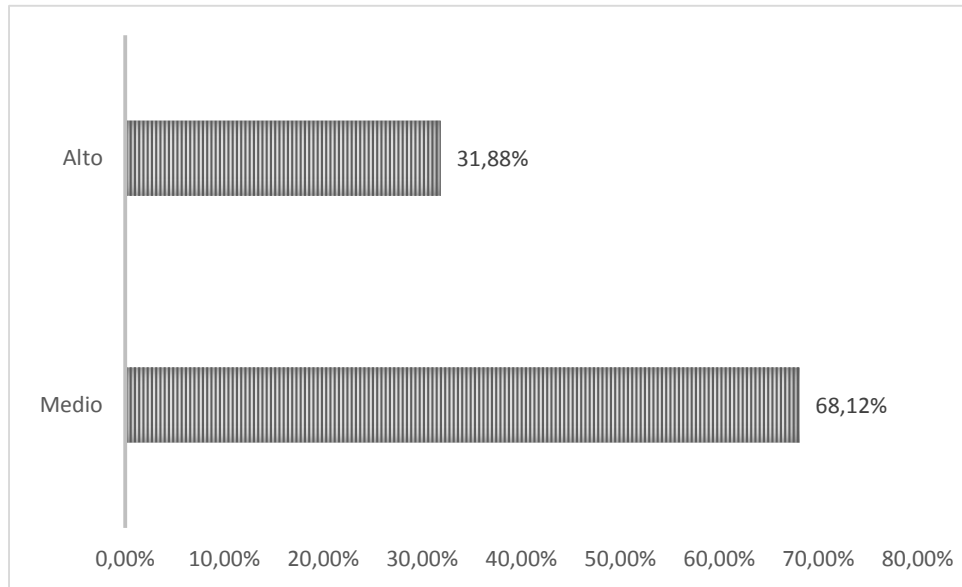


Figura 4: Distribución por sexo masculino y niveles de MBI.

Figura 5. Porcentajes de niveles de MBI y sexo.

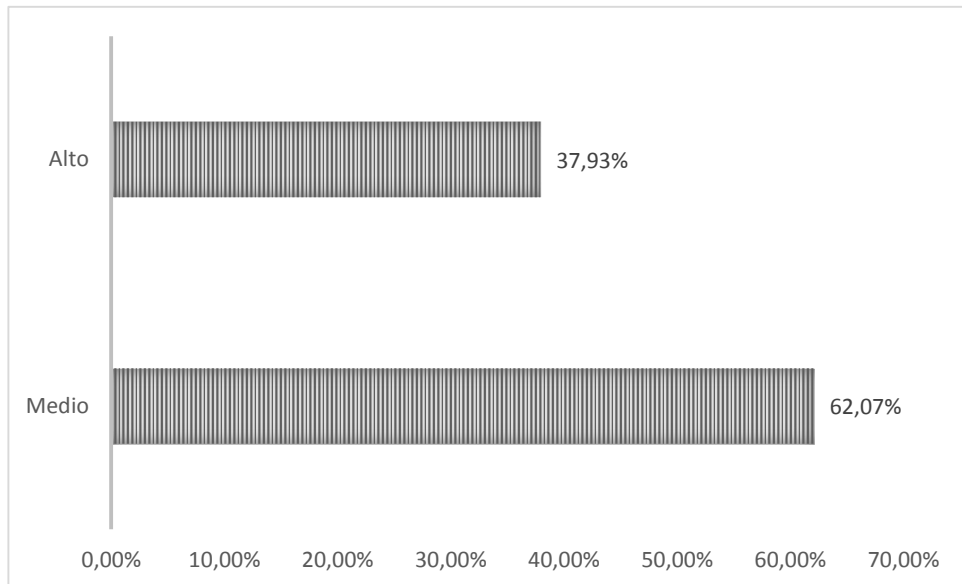


Figura 5: Distribución por sexo femenino y niveles de MBI.

Figura 6. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

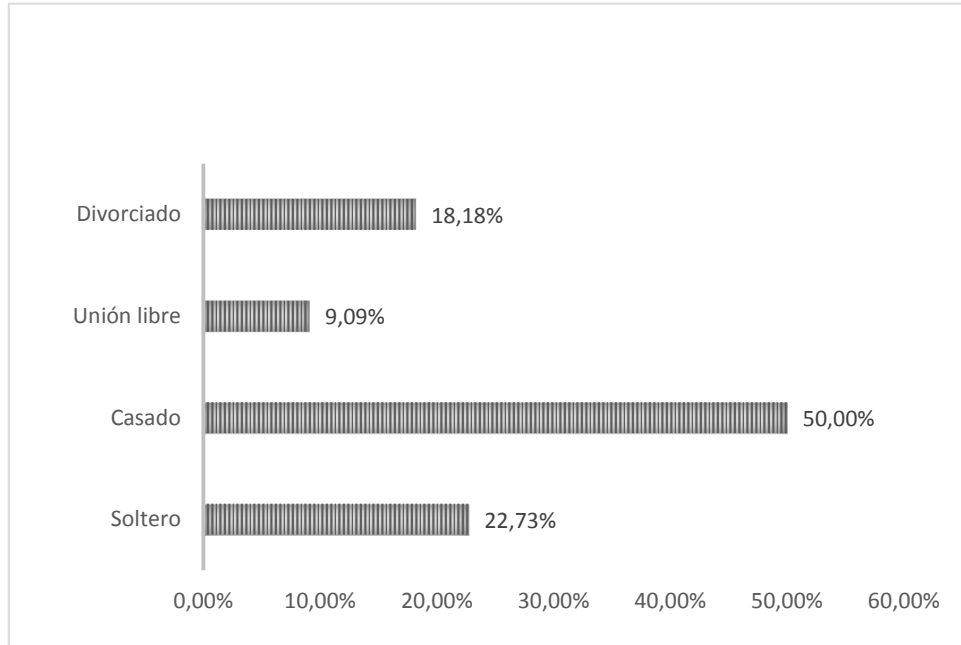


Figura 6: Distribución por sexo masculino, MBI alto y estado civil.

Figura 7. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

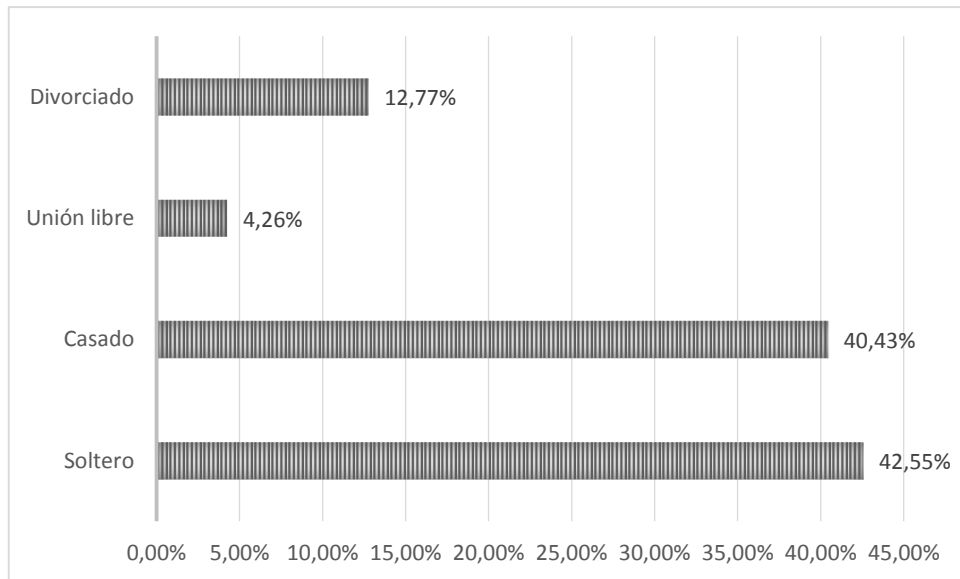


Figura 7: Distribución por sexo masculino, MBI y estado civil.

Figura 8. Porcentaje de niveles de MBI y dos variables.

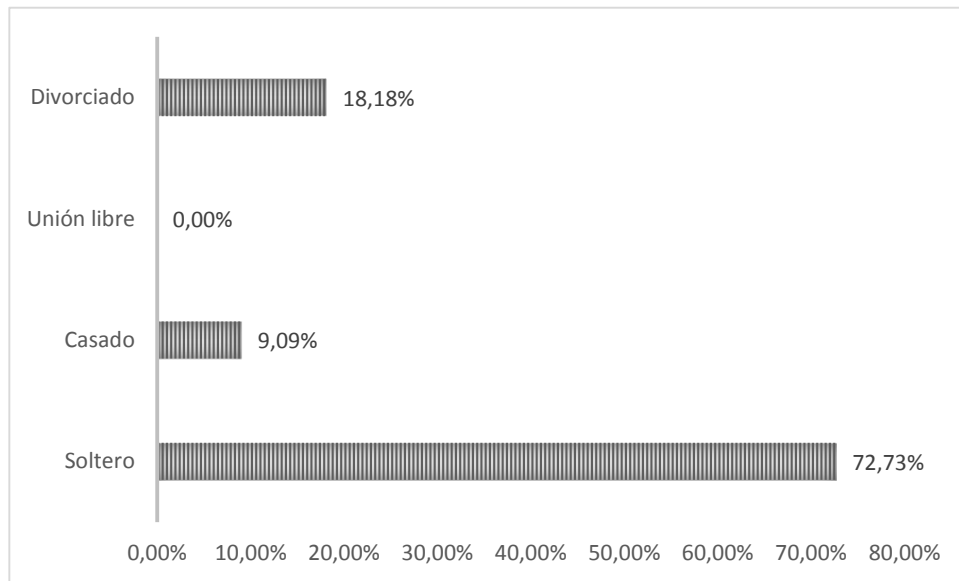


Figura 8: Distribución por sexo femenino, MBI alto y estado civil.

Figura 9. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

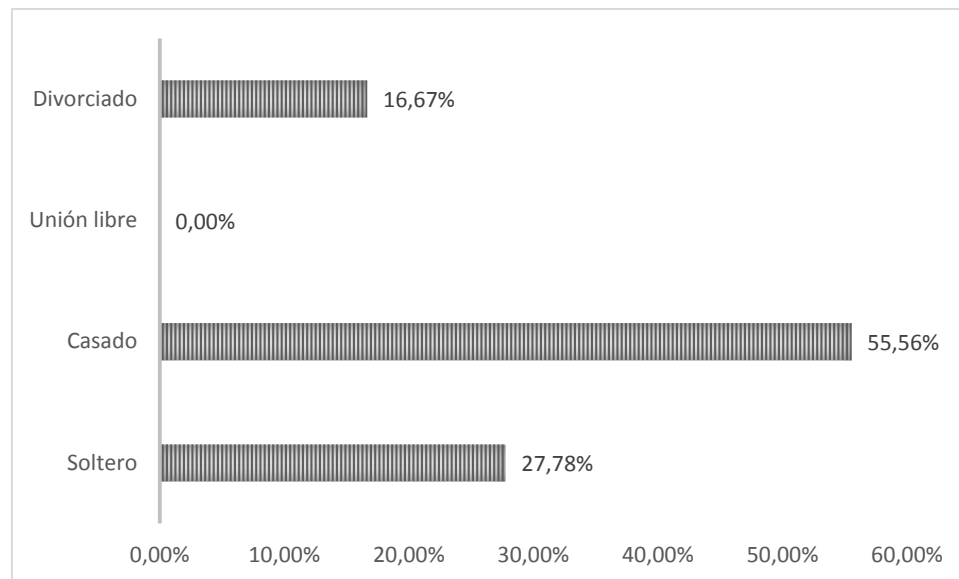


Figura 9: Distribución por sexo femenino, MBI medio y estado civil.

Figura 10. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

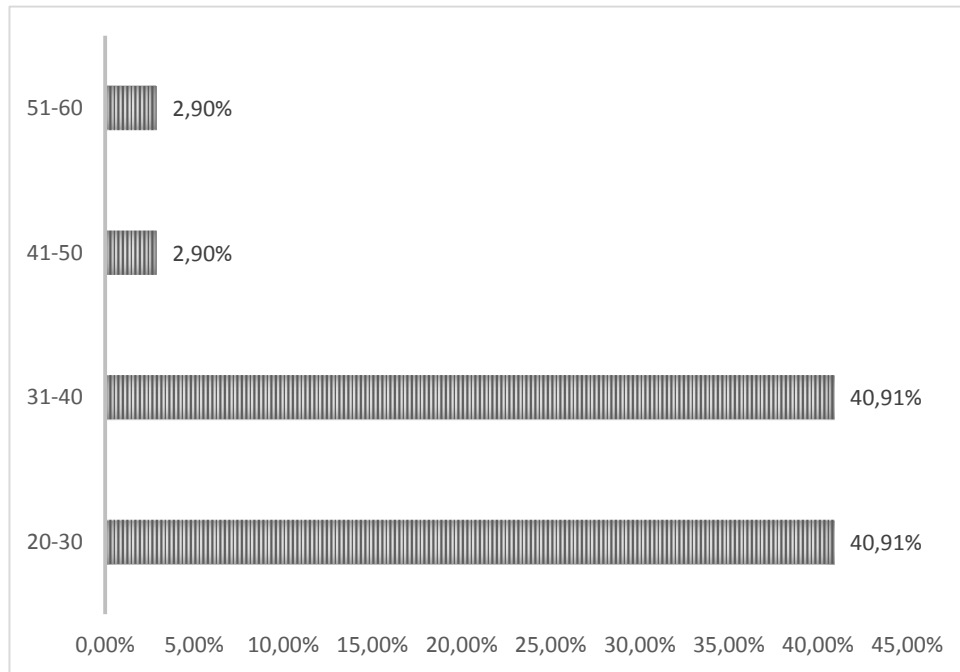


Figura 10: Distribución por sexo masculino, MBI alto y rango de edad.

Figura 11. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

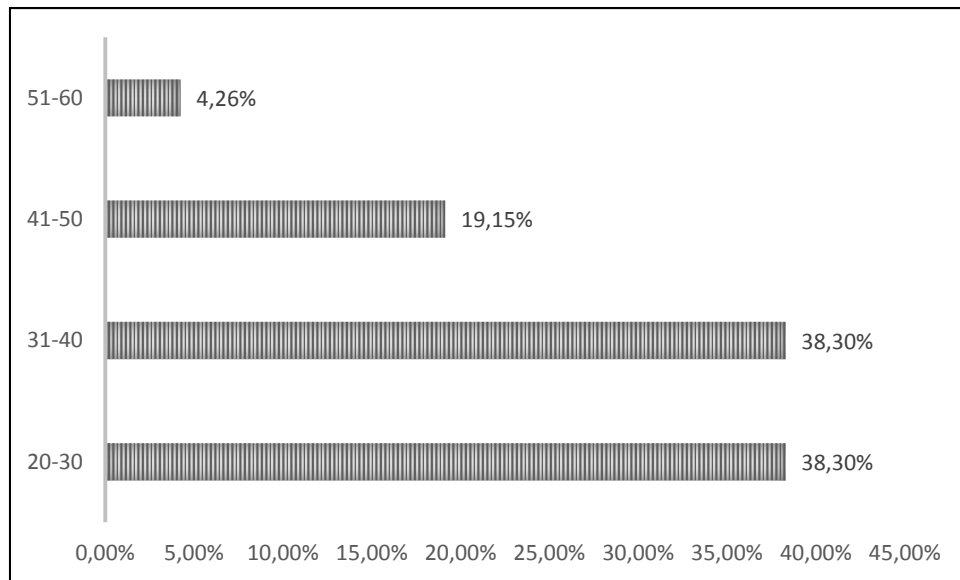


Figura 11: Distribución por sexo masculino, MBI medio y rangos de edad.

Figura 12. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

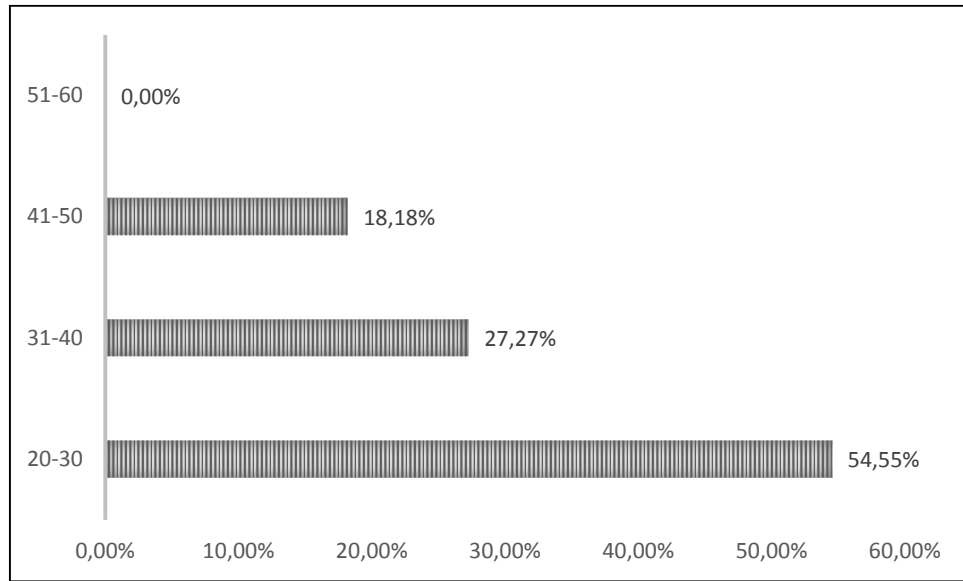


Figura 12: Distribución por sexo femenino, MBI alto y rangos de edad.

Figura 13. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

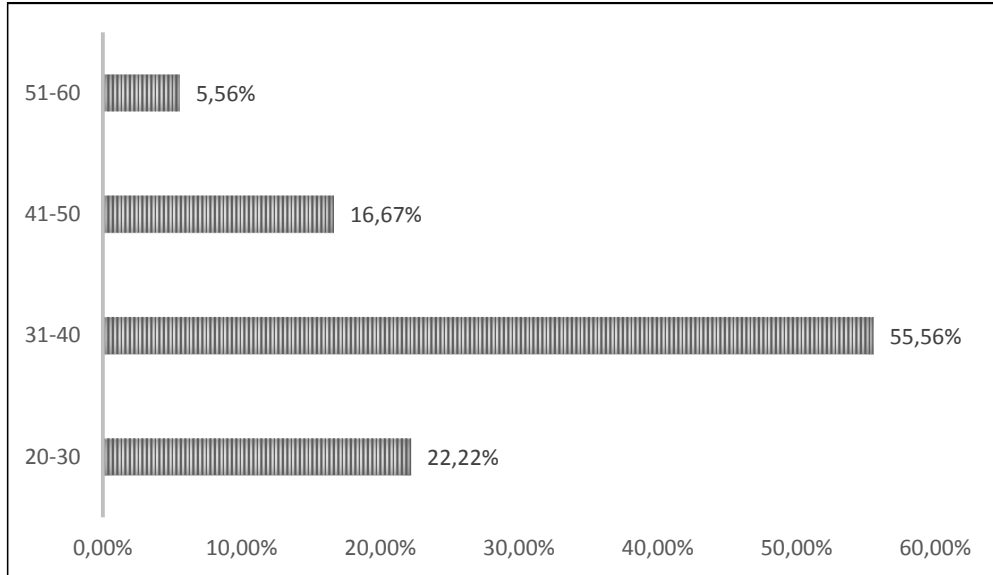


Figura 13: Distribución por sexo femenino, MBI medio y rangos de edad.

Figura 14. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

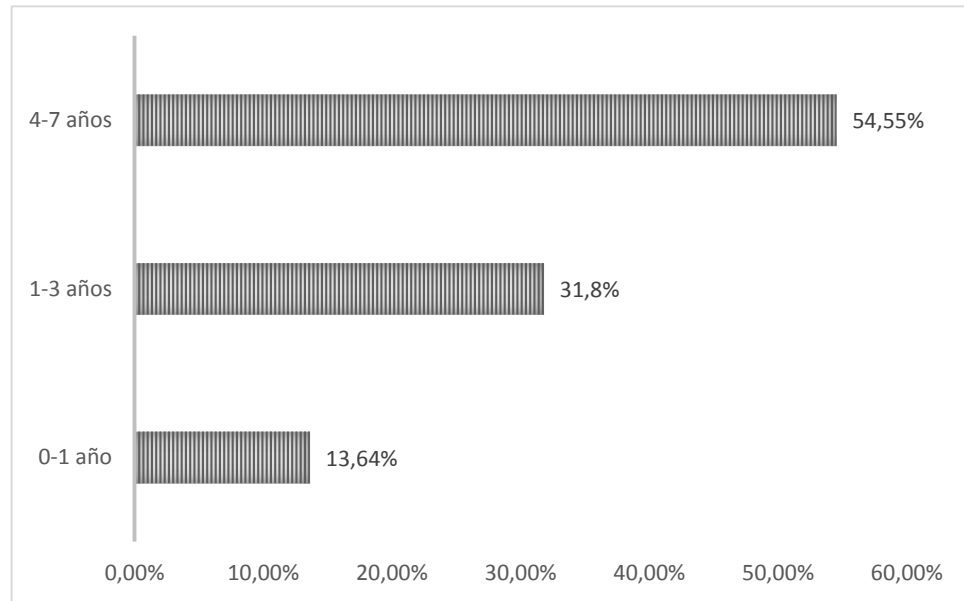


Figura 14: Distribución por sexo masculino, MBI alto y tiempo en la institución.

Figura 15. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

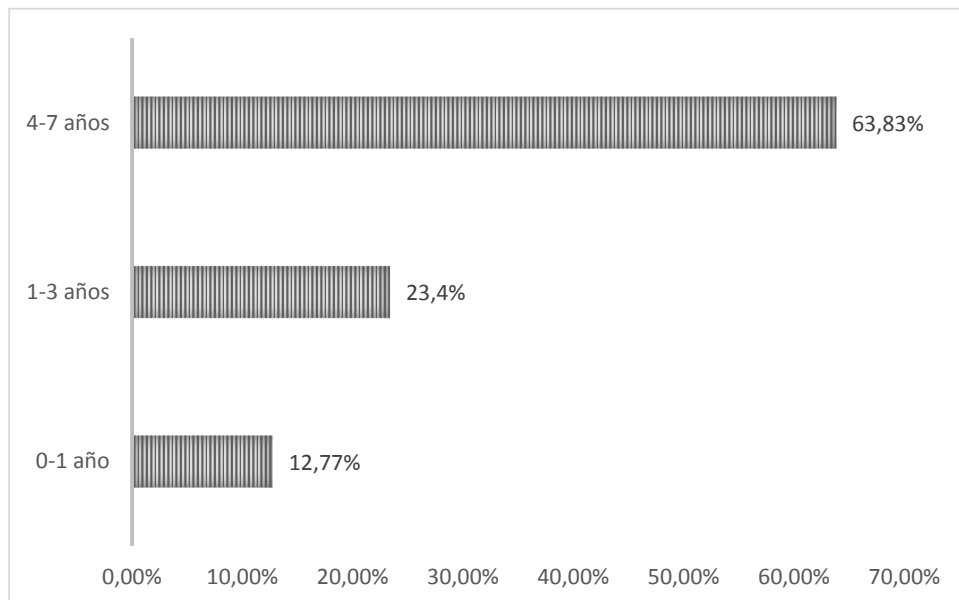


Figura 15: Distribución por sexo masculino, MBI medio y tiempo en la institución.

Figura 16. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

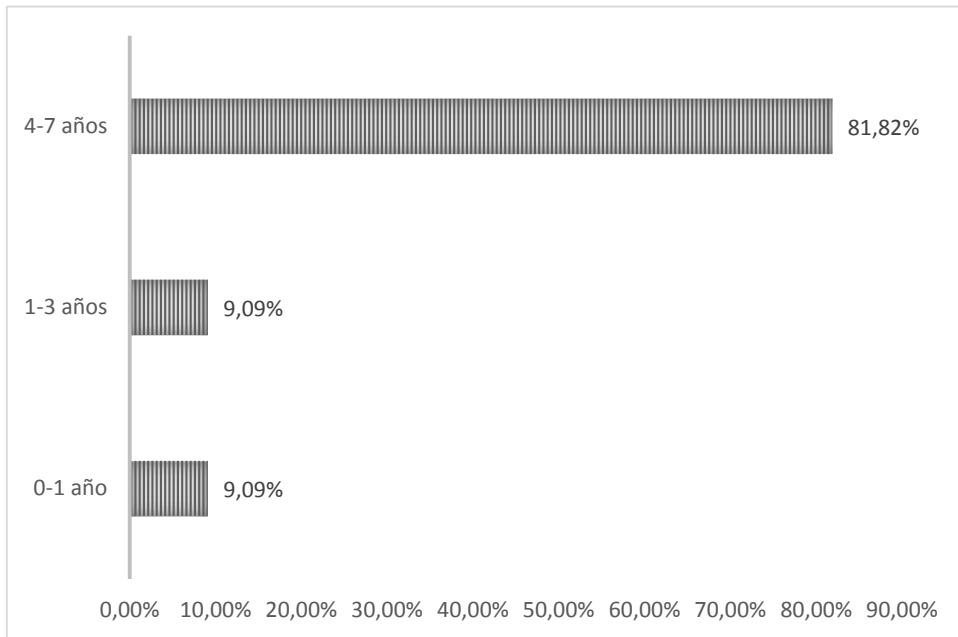


Figura 16: Distribución por sexo femenino, MBI alto y tiempo en la institución.

Figura 17. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

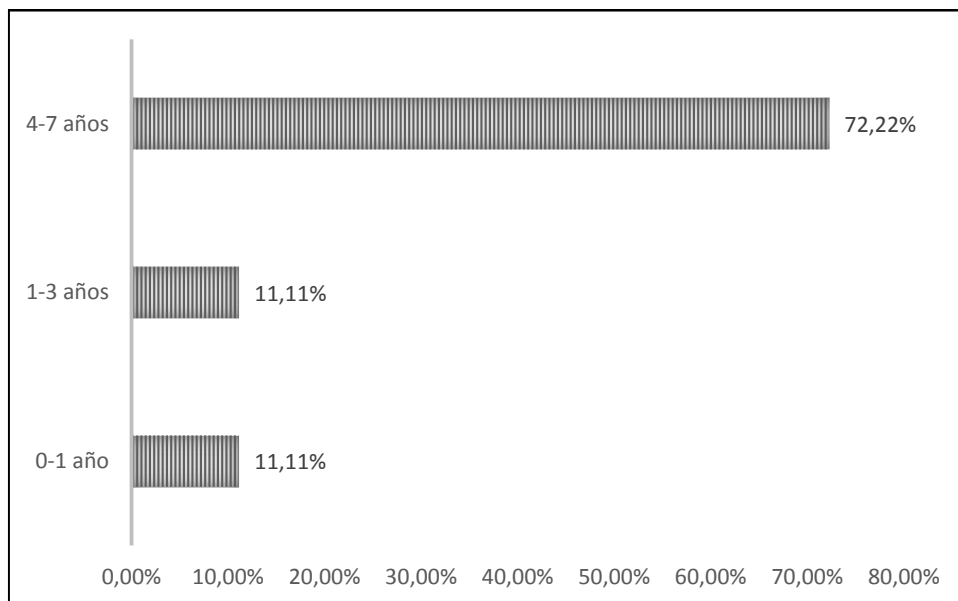


Figura 17: Distribución por sexo femenino, MBI medio y tiempo en la institución.

Figura 18. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

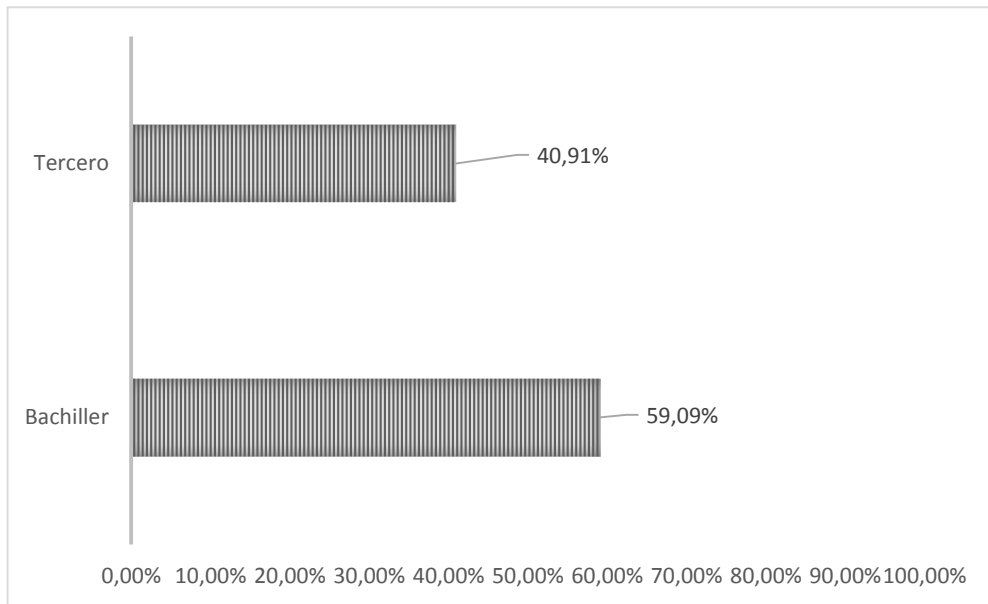


Figura 18: Distribución por sexo masculino, MBI alto y nivel de instrucción.

Figura 19. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

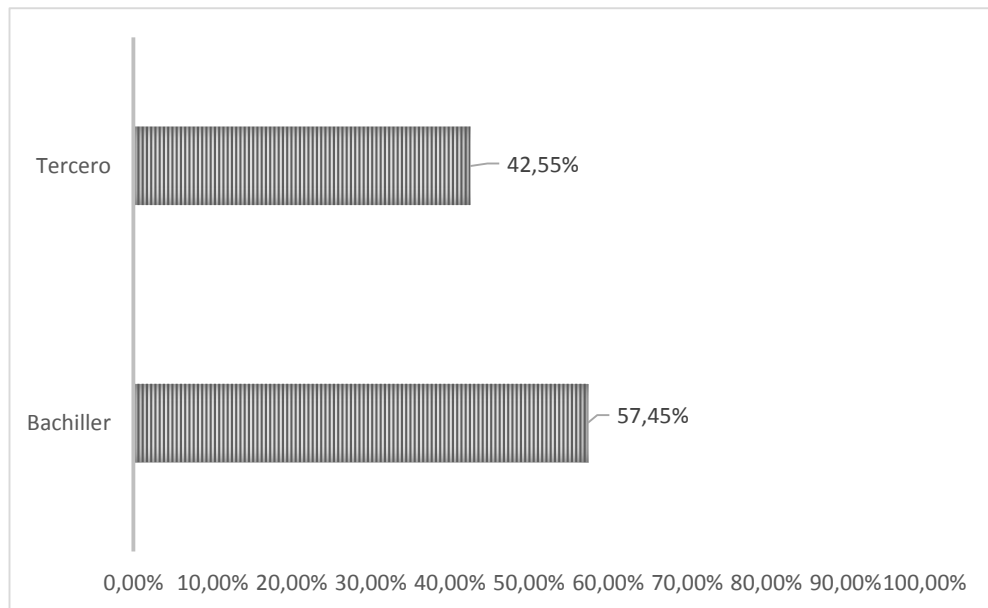


Figura 19: Distribución por sexo masculino, MBI medio y nivel de instrucción.

Figura 20. Porcentajes de niveles de MBI y dos variables.

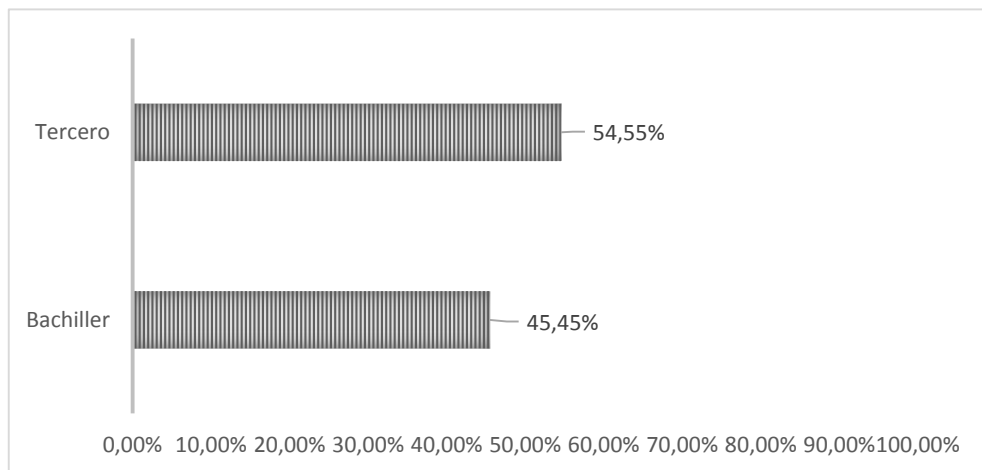


Figura 20: Distribución por sexo femenino, MBI alto y nivel de instrucción.

Figura 21. Porcentaje de nivel medio de MBI y dos variables.

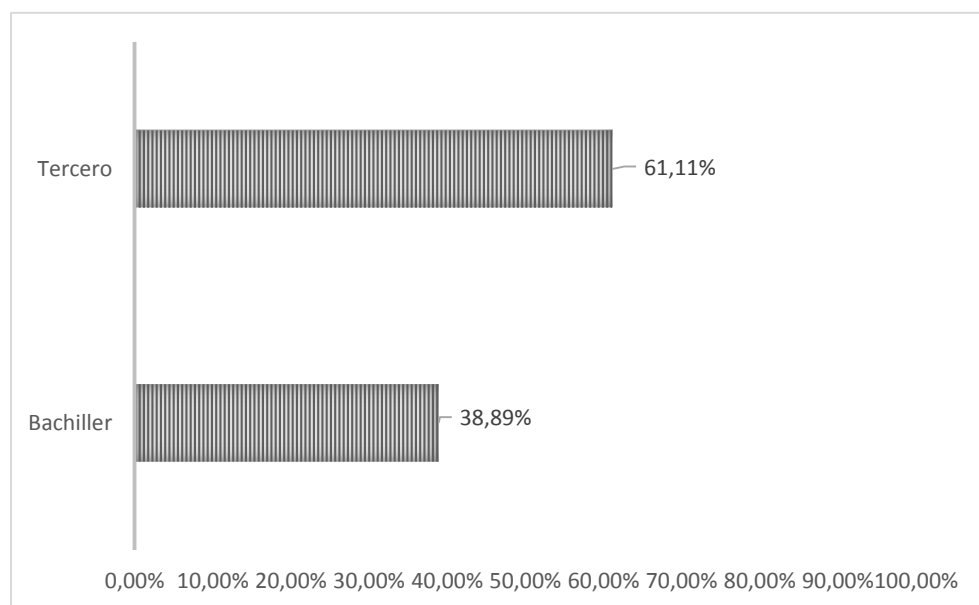


Figura 21: Distribución por sexo femenino, MBI medio y nivel de instrucción.

Figura 22. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.

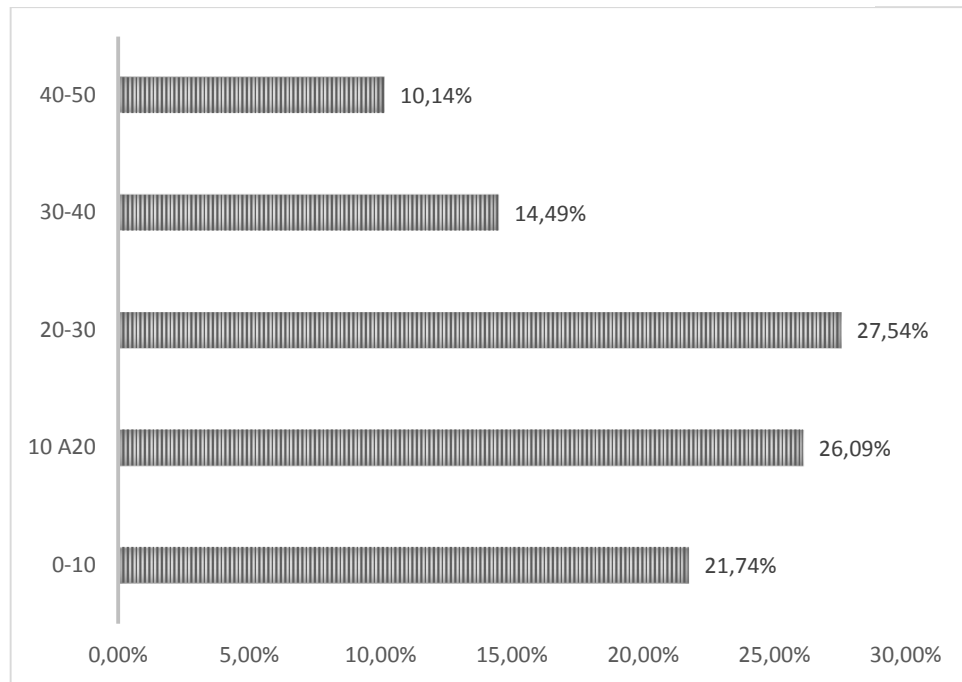


Figura 22: Distribución por sexo masculino y MBI categoría de fatiga emocional.

Figura 23. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.

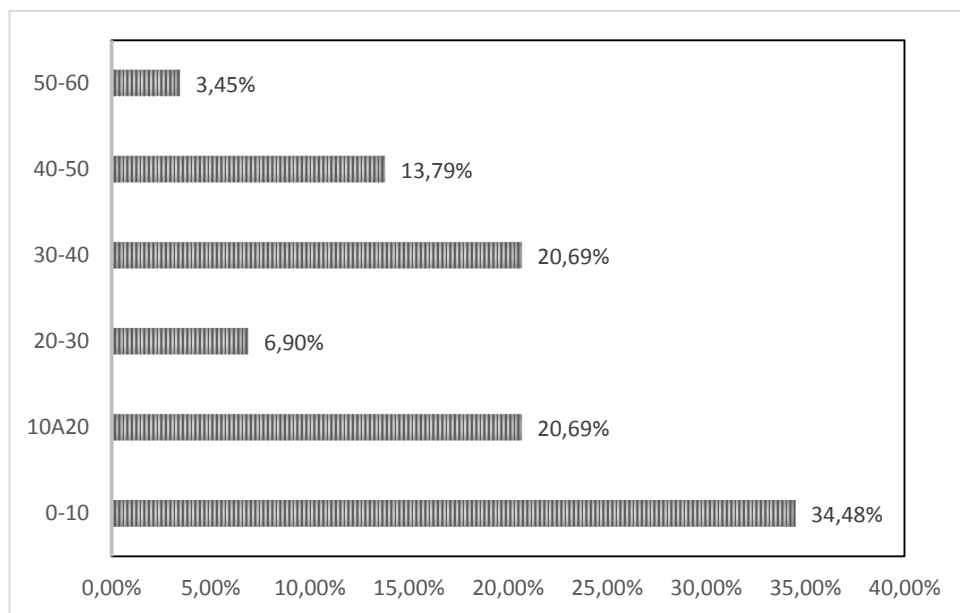


Figura 23: Distribución por sexo femenino y MBI categoría de fatiga emocional.

Figura 24. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.

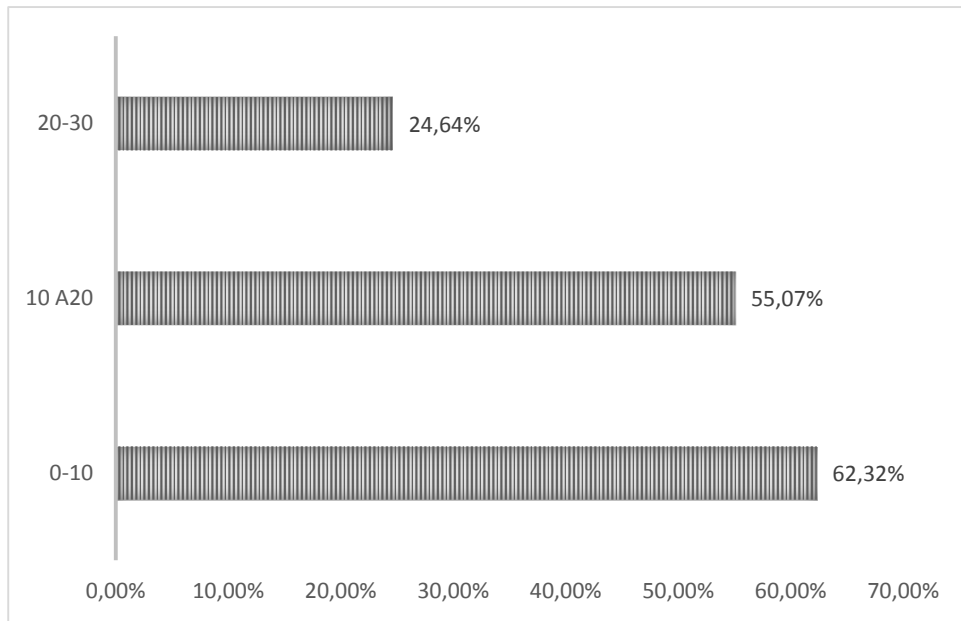


Figura 24: Distribución por sexo masculino y MBI categoría de despersonalización.

Figura 25. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.

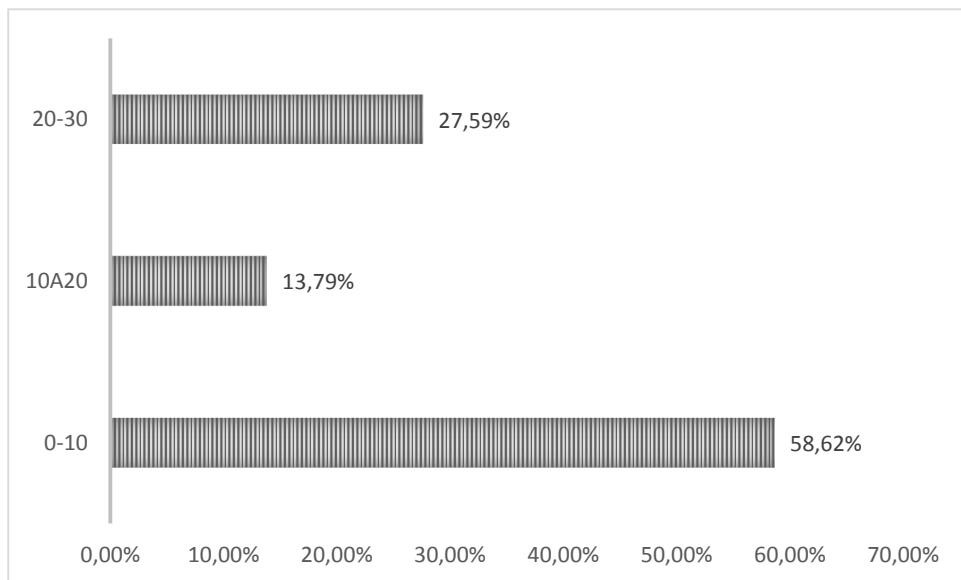


Figura 25: Distribución por sexo femenino y MBI categoría de despersonalización.

Figura 26. Porcentaje de sexo masculino y categoría de MBI.

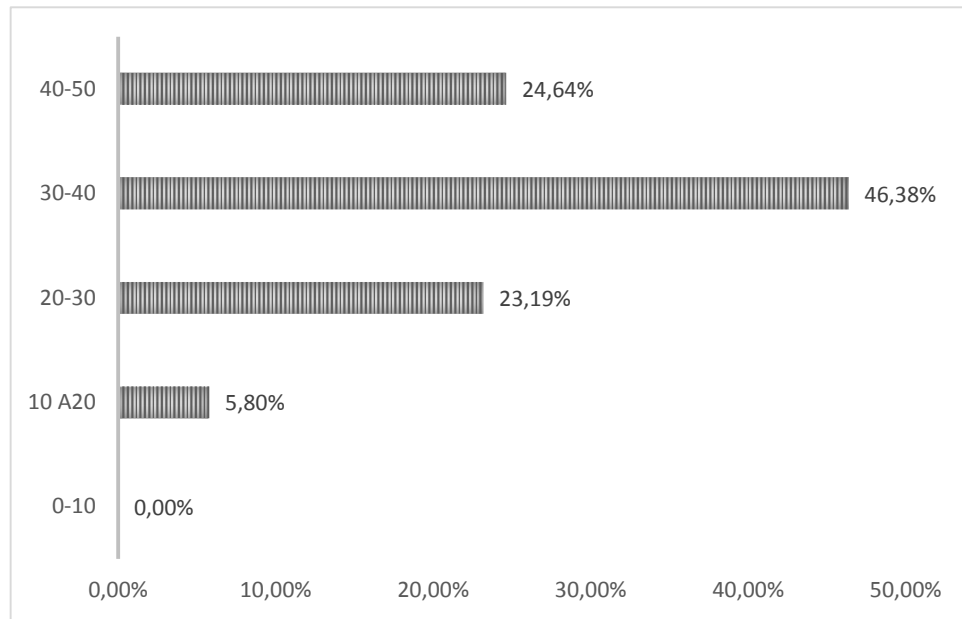


Figura 26: Distribución por sexo masculino y MBI categoría de realización personal.

Figura 27. Porcentaje de sexo femenino y categoría de MBI.

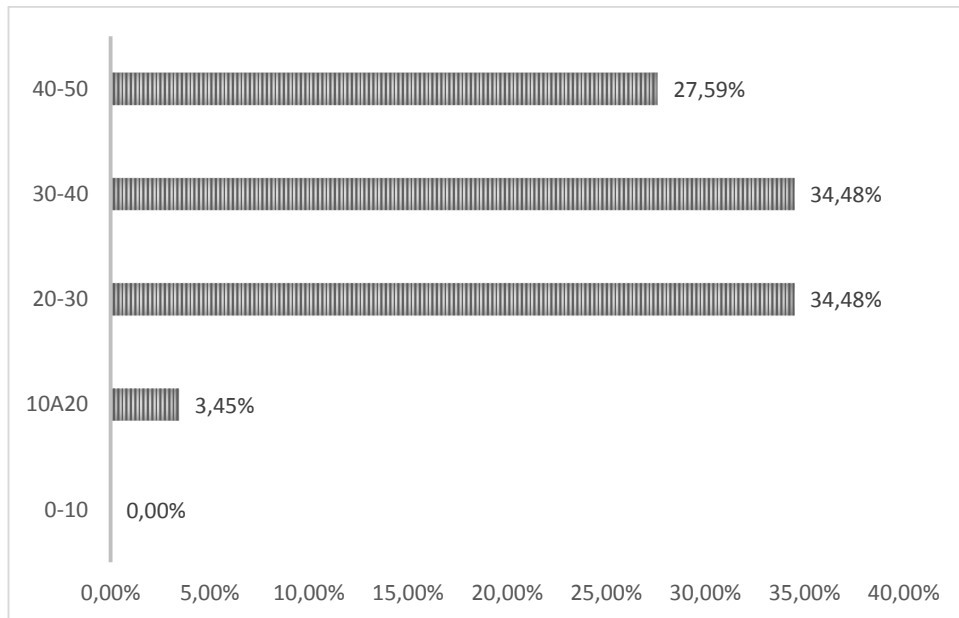


Figura 27: Distribución por sexo femenino y MBI categoría de realización personal.

Segunda parte

9. Justificación

Tras la revisión bibliográfica, en el Ecuador existen leyes que norman el funcionamiento en instituciones tanto públicas como privadas que brindan servicios de respuesta a emergencias; sin embargo, no existen políticas públicas que contribuyan a la prevención y promoción de salud de los operadores, por lo que el síndrome de Burnout se ha convertido en un problema de interés social y de salud.

La institución que fue objeto de estudio, dentro de su estatuto, menciona que el departamento de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional son responsables del “Plan de Seguridad y Salud Ocupacional de los operadores de la Institución, del informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, del Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional, y de los informes de visitas domiciliarias y hospitalarias” (Tribunal Constitucional de la República del Ecuador Resolución: No. SIS-DG00001-2013, 2014); a pesar de ello, debido a nuestro diario trabajo en talleres y trato con los operadores, manifestaron su malestar tanto psicológico y físico.

Dicha Institución, es una entidad pública al servicio de la ciudadanía, que opera los 365 días del año, las 24 horas; razón por la cual las jornadas laborales se ven sujetas a normativas de tiempo, calidad y atención al usuario.

Los horarios de trabajo son rotativos, habiendo turnos donde se tiene dos jornadas en un mismo día, por lo que el trabajo resulta ser extenuante. Además de lo demandante de su labor, la constante exposición auditiva y visual a situaciones de emergencia,

muerte, peligro, riesgo, ocasiona ciertas repercusiones en el personal a nivel físico, emocional, personal y familiar.

Dentro del trabajo en emergencias, cierto grado de estrés es inherente a esta labor; sin embargo, existen señales que pueden servir como alerta y en ocasiones síntomas del cuadro en sí, por ejemplo: negación, aislamiento, ansiedad, temor, depresión, ira, adicciones, cambios de personalidad, sentimientos de culpa, cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en patrones alimenticios, pérdida o ganancia de peso, pérdida de la memoria, pérdida de la concentración, trastornos del sueño (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

Siendo el trabajo de los operadores un constante trato con personas en emergencia, estos se encuentran en un estado de propensión al desgaste por empatía y sobre todo al desgaste laboral, debido a la demandante presión, estrictas normativas y su función dentro de la institución; por otro lado el desconocimiento por parte de las autoridades y los mismos evaluadores sobre los riesgos de desgaste asociados al trabajo, generan efectos a gran escala como: mala calidad de vida, frustración, conflictos en sus relaciones interpersonales, mal ambiente laboral, mala calidad en la atención al usuario; en consecuencia es prioritaria una evaluación del estado emocional y mental de los operadores, esperando a corto plazo implementar estrategias de afrontamiento y a largo plazo, con la aplicación de estas en el diario vivir de los operadores, se genere un cambio en su calidad de vida y a la par en el desempeño de su trabajo.

Era relevante el levantamiento de datos referente al Síndrome de Burnout dado que, dentro de la Institución se realizó un diagnóstico del nivel de fatiga por compasión,

mediante la Escala sobre la calidad de vida profesional, donde la sub escala de Burnout evalúa el riesgo de padecer el síndrome, encontrando puntuaciones altas en dicha sub escala (Mosquera & Rivera, 2015), entonces es imperante la realización de un segundo estudio que permita no solo actualizar los datos y corroborarlos, sino también establecer planes de acción, de manera preventiva, así como promoción de salud mental.

Por ello la relevancia del presente estudio se encuentra en su aporte con datos que permitirá a las diferentes instituciones desarrollar estrategias de prevención y promoción de salud mental de sus operadores.

10. Caracterización de los beneficiarios

La población beneficiaria comprende 151 operadores de respuesta con las siguientes características:

Sexo: 80 personas se identifican con el sexo masculino, mientras que apenas 40 personas se identifican en el femenino.

Estado civil: 55 casados/as, 13 divorciados/as, 72 solteros/as y 11 en unión libre.

Nivel de instrucción: 100 evaluadores tienen instrucción secundaria o de segundo nivel, 46 tienen instrucción de tercer nivel, entre ellos, tecnólogos, licenciados; 5 personas sin nivel de instrucción verificada.

El estudio tenía como propósito la participación de la población total, es decir, 151 evaluadores; sin embargo, por cambios institucionales, la población se redujo a 130 evaluadores, de los cuales se aplicó el test a 113, entre ellos 98 fueron datos válidos y 15 quedaron invalidados, debido a que no se llenaron completamente los instrumentos.

11. Interpretación

La interpretación de la información se fundamentó en los supuestos teóricos de Maslach y Burnout, como, por ejemplo: el modelo tridimensional y los niveles de desgaste; relacionado con las variables sociodemográficas que favorecen a una comprensión más cercana de la población en cuestión.

Todos los datos recabados e interpretados, tienen su importancia en cuanto permiten conocer las condiciones mentales y físicas en las que se encuentran los evaluadores actualmente dentro de la Institución, además favorece a futuras indagaciones con la misma u otra población, así como el planteamiento de inquietudes sobre la situación actual del sistema público y su régimen.

A continuación, se presenta la interpretación de los datos obtenidos:

Del total de la población aplicada (98 personas), se encuentra que el 70% pertenece a hombres, y el 29% a mujeres (gráfico 2).

Así mismo dentro de la población total, puntuó en un porcentaje de 57% para el nivel de desgaste laboral Medio, mientras que para el nivel Alto existió el 29% (gráfico 3).

Cabe mencionar que más de la mitad de la población experimenta un nivel medio de desgaste siendo llamativo que estos son propensos a sufrir un nivel alto de Burnout; así mismo llama la atención que no existe un porcentaje para el nivel bajo, incluso habiendo personal de reciente ingreso, lo cual es una clara señal del desgaste que genera su labor diaria.

En cuanto a la distribución del sexo y los niveles de Burnout, encontramos que las mujeres puntúan con una diferencia de 6 puntos sobre los hombres, es decir que, en su mayoría, el sexo femenino experimenta un nivel alto de Burnout (gráfico 4,5).

Por el contrario, en el nivel medio, los hombres se posicionan por encima de las mujeres con una diferencia de 6 puntos (gráfico 4, 5). Esto permite dar cuenta de que, dentro de la Institución Pública, el nivel de desgaste no está relacionado directamente con el sexo de las personas.

Dentro de la variable estado civil y sexo, los hombres presentan el nivel alto se evidencia en un 50% en personas casadas, mientras que, en su minoría, un 9% en personas en unión libre. (gráfico 6)

El nivel medio en hombres se muestra en su mayoría, 42%, en solteros; sin embargo, no difiere mucho de aquellos casados, presentando un 40% de la población (gráfico 7). Entonces, teniendo en cuenta ambos niveles de desgaste (alto, medio) quienes evidencian mayor desgaste laboral, son aquellos hombres casados.

Para las mujeres del estudio, en el nivel alto, su porcentaje más representativo es el 72% de mujeres solteras, seguido del estado civil divorciada, con un 18% (gráfico 8).

En el nivel medio, existe un 55% correspondiente a mujeres casadas, seguidas de aquellas solteras, 27% (gráfico 9). En este caso, los valores no muestran grandes diferencias entre sí, en cuanto a los niveles altos y medio, denotando que el estado civil no es una variable que interviene en el desgaste laboral.

Dentro de los rangos de edad, los hombres presentan un nivel alto de desgaste en personas de 20 a 40 años, con un total de 80% (gráfico 10). En tanto que, en el nivel medio, es evidente en personas de 20 a 40 años, con un total de 76% (gráfico 11).

En las mujeres, el nivel alto se presenta mayoritariamente, 54%, en personas entre los 20 y 30 años (gráfico 12). En tanto que, en el nivel medio, la mayoría, 55%, se encuentra en rangos de edad entre 31 a 40 años (gráfico 13).

Una variable importante a comparar es el tiempo de labor en la institución, presentándose en los hombres en un nivel alto, en personas que tienen de 4 a 7 años trabajando en la institución representando el 54%, seguidos por el 31% de personas que laboran de 1 a 3 años en la institución (gráfico 14). Del mismo modo, en el nivel medio, las personas con un tiempo de servicio mayor a 4 y hasta 7 años, son aquellos que puntúan alto, con un 63% (gráfico 15); cabe recalcar que esta población representa al personal más antiguo de la institución.

Bajo la misma variable de tiempo en la institución, el sexo femenino, dentro del nivel alto, tiene más incidencia el personal que supera los 4 años de servicio, con un porcentaje de 81% (gráfico 16). Igualmente, en el nivel medio, el porcentaje más significativo, representa al personal que supera los 4 años de servicio con un 72% (gráfico 17).

El nivel de instrucción en la población masculina y dentro del nivel alto, se encuentra que el bachillerato tiene una puntuación elevada con el 59%, sobre el tercer nivel académico, con el 40% (gráfico 18).

Podemos encontrar similitudes en los hombres dentro del nivel medio, es decir, un porcentaje de 57% corresponde a personas con bachillerato, y el 42% corresponde a personas con tercer nivel de instrucción (gráfico 19).

El nivel de instrucción en mujeres y dentro del nivel alto, existe la presencia de mujeres que poseen título de tercer nivel, con un porcentaje de 54%, sobre aquellas mujeres que cuentan con un título de segundo nivel, con el 45% (gráfico 20). En tanto que, en el nivel medio, el mayor porcentaje, es de mujeres con título de tercer nivel, es decir el 61%; que se encuentra sobre las mujeres con título de segundo nivel, con el 38% (gráfico 21).

Dentro de las categorías de evaluación de Maslach, se encuentran: la fatiga emocional, la despersonalización y la realización personal. Para la categoría de fatiga emocional se encontró que los hombres presentan puntuaciones mayoritariamente de 20 a 30, lo que significa que se encuentran en la media de la puntuación de este factor, con un porcentaje de 27% (gráfico 22). En cambio, las mujeres, se ubican por debajo de la media de la puntuación esperada para este factor, con valores de 0-10, siendo este el 34% (gráfico 23).

En las categorías que hacen referencia a la despersonalización, los hombres se ubican primordialmente en puntuaciones de 0 a 10, siendo un 62%; sin embargo, no se encuentran muy por encima de las puntuaciones de 10 a 20, con un porcentaje de 55% (gráfico 24), por otro lado, las mujeres, se ubican en puntuaciones de 0 a 10, con un 58% (gráfico 25).

Por último, en la realización personal, la población masculina presenta un porcentaje alto, 46%, en las puntuaciones de 30 a 40, seguido del 24%, para las puntuaciones de 40 a 50 (gráfico 26); en cambio, la población femenina, presentan porcentajes iguales

entre las puntuaciones de 20 a 30 y 30 a 40, siendo el 34% en ambos casos, ubicándose no tan distante del 27% correspondiente a las puntuaciones de 40 a 50 (gráfico 27).

12. Principales logros del aprendizaje

Dentro del proyecto el objetivo primario fue identificar los niveles de desgaste laboral (Síndrome de Burnout) en operadores de la institución; lo cual se logró llevar a cabo mediante la aplicación del MBI. Esto a su vez permitió clasificar los niveles de desgaste (bajo, medio, alto) según el modelo tridimensional de Maslach.

A partir de los datos obtenidos uno de los objetivos secundarios fue la implementación y socialización de las estrategias de prevención del Síndrome de Burnout; lo cual se realizó parcialmente, es decir que las estrategias como tal se elaboraron; sin embargo, no se ejecutaron debido a cambios institucionales que irrumpieron con las actividades planificadas.

En cuanto a los logros de aprendizaje, fueron más prácticos y vivenciales en relación al manejo de personas en su labor institucional, dado que, en comparación con los conocimientos universitarios, el abordaje con este tipo de personas y situaciones ha sido casi nulo. Por ello, este proyecto permitió conocer las características del personal operativo, siendo un grupo vulnerable, debido a sus condiciones laborales, por lo que, dentro del ambiente laboral, los aspectos proxémicos deben ser rigurosamente cuidados y respetados; así mismo, su salud tanto física como mental

debe ser una prioridad dentro de la salud ocupacional. Los chequeos médicos, talleres sobre autocuidados, espacios de esparcimientos, alimentación adecuada, espacios de atención médica y psicológica, permiten a los trabajadores mejorar su calidad de vida y por ende su desempeño laboral.

Es de considerar que, debido a la demanda poblacional, es importante tener conocimiento sobre el manejo adecuado de situaciones de riesgo, como contención emocional, difusing, debriefing, descarga emocional, y técnicas de manejo grupal, todo esto permite una mejor comprensión sobre el lugar y las personas con las que se trata.

El proyecto permitió corroborar la importancia de la psicología clínica dentro de instituciones que cuentan con personal operativo en condiciones altamente estresantes, identificando el valor de un espacio psicológico dentro de la institución, el cual brinde atención en situaciones donde el personal operativo las requiera.

Durante esta experiencia se constató la importancia de tomar en cuenta las opiniones, percepciones, saberes y sentires de todos los operadores de la institución. Lo cual permitió tener una intervención más atinada respecto de sus necesidades y peticiones. Por otro lado, el uso del instrumento aplicado (MBI) facilitó un acercamiento rápido y sencillo hacia los operadores, obteniendo una idea efectiva respecto de los malestares e inconvenientes que se presentaban en el ambiente laboral.

La formación obtenida durante el período de estudios permitió un manejo adecuado de los grupos sus dinámicas y modos de relacionarse consigo mismos y con los

demás. El observar a la aplicación directa de lo aprendido en clases favorece no solo a consolidar dichos aprendizajes, sino también, motiva a buscar nuevas fuentes de información y nuevos referentes de estudio.

Este proyecto permitió que tanto los operadores como las autoridades de la institución hicieran conciencia sobre los riesgos a los que se ven sujetos debido a su labor diaria, así como conocer sobre las estrategias que se pueden implementar para hacer frente al desgaste laboral, potenciando o mejorando su calidad de vida en todas las esferas: individual, familiar, laboral, social, etc.

Se evidenció un mayor interés y preocupación de las autoridades a partir del desarrollo de este proyecto, puesto que el Síndrome de Burnout presenta un elevado riesgo psicosocial para el personal operativo de la institución y esto a su vez genera diversas problemáticas, inconvenientes tanto dentro como fuera de la misma.

Conclusiones

- En cuanto a la variable de corte que se usó (sexo); se evidenció que no existe una relación significativa entre el desgaste laboral y el sexo ya sea masculino o femenino, es decir que el desgaste laboral afecta de igual manera a ambas poblaciones.
- Llama la atención que no se hayan obtenidos resultados bajos en cuanto a la aplicación del reactivo utilizado; sin embargo, como se ha visto en la bibliografía, el trabajo en el tipo de actividad que desempeña esta población por sí misma, supondría un riesgo inherente de padecer Síndrome de Burnout.
- La variable antigüedad no muestra relevancia significativa puesto que esto no marcó un precedente frente a la existencia o no de Burnout. La antigüedad laboral y la presencia del síndrome de Burnout no mostraron dependencia estadística.
- En la Institución Pública; no existen manuales o protocolos que faciliten o encaminen este tipo de trabajo, estableciendo una ruta o guía para enfrentar los diversos acontecimientos que pudieran presentarse, y a consecuencia de esto existen indicios de desgaste por empatía y varios casos con propensión al síndrome de Burnout en el personal operativo, esto se ha evidenciado en las quejas constantes por parte de esta población hacia las autoridades, las mismas que han sido expuestas reiteradamente y en diferentes contextos.

- El desconocimiento de las autoridades del nivel de desgaste de sus operadores y por tanto la nula participación o facilitación de talleres, herramientas, espacios, horarios en donde el personal pudiera expresar y elaborar aquel contenido tanto psíquico como físico a causa del desgaste laboral.
- El proyecto atravesó un periodo de latencia, en el cuál, debido al cambio de autoridades, se tomó un tiempo para evaluar la viabilidad del proyecto, por lo cual el desarrollo del mismo no pudo llevarse a cabo dentro de lo planificado, es por esto que se nos dificultó concluir con uno de los objetivos esperados como lo era la socialización de los trípticos y las cápsulas informativas con contenido referente al Síndrome de Burnout, así como estrategias para afrontarlo.
- Existe un desconocimiento de los operadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, y por ende la poca implicación en aprender y ejecutar técnicas o herramientas que les ayuden a sentirse mejor y afrontar de mejor manera su trabajo.
- En la institución no se evidencia la implementación de estrategias de intervención para disminuir el riesgo de desgaste laboral en los operadores, ni tampoco la existencia de un departamento que organice y proporcione estas herramientas a todo el personal.

- Existe una frustración generalizada en los evaluadores, esto se evidencia en conflictos laborales, familiares, inter e intrapersonales que a su vez generan inconformidad con sus proyectos de vida individuales.

- El proyecto permitió la construcción de estrategias de prevención, y promoción de salud, es así que se elaboró una planificación de taller para el afrontamiento de estrés; además se elaboraron cápsulas y folletos informativos cuyo contenido hace referencia a los riesgos asociados al trabajo, Síndrome de Burnout. Sin embargo, la aplicación y difusión de estas, con el personal y autoridades, no se llevó a cabo debido a cambios institucionales.

- Los objetivos planteados como punto de partida en su mayoría se cumplieron, es decir que se logró la aplicación del MBI al personal, el análisis de datos permitió identificar los niveles altos, medios y bajos de Burnout presentes en la población, también se logró elaborar las estrategias de prevención y promoción de la salud.

Recomendaciones

- Implementar manuales, protocolos y guías que permitan a los operadores manejar situaciones de emergencia, así como resolver situaciones críticas dentro de su propio grupo de trabajo.
- Mejorar la comunicación y relación entre el personal operativo y el administrativo, para ello se pueden implementar talleres de comunicación asertiva.
- Se hace evidente la importancia de realizar evaluaciones psicológicas como parte del proceso de selección de los operadores.
- Ofrecer a los operadores formación e información sobre el contenido de las tareas a realizar y los riesgos a los que puedan estar sujetos.
- Realizar pausas de intervalo regulares de tiempo que permitan aligerar la carga de trabajo.
- Ejecutar planes de atención médica y psicológica, que incorporen exámenes, teniendo en cuenta los riesgos específicos de su labor.

- Es importante mantener espacios de formación continua sobre técnicas de comunicación, manejo del estrés, control de emociones, manejo de situaciones críticas, primeros auxilios psicológicos, entre otros.

- Sería recomendable que dentro de la Institución exista un área destinada al cuidado psicológico de los evaluadores, de tal modo que cuenten con un espacio físico y con el personal adecuado para este abordaje.

- Salvaguardar que los talleres, capacitaciones, actualizaciones no estén únicamente destinadas a contenidos laborales, sino también ligadas a salud y salud mental.

- Potenciar la participación de las autoridades dentro de las necesidades, peticiones y requerimientos de los evaluadores.

Listado de referencias

- Acinas, P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2. Obtenido de www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Albanesi de Nasetta, S. (30 de 05 de 2013). *Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de San Luis. Argentina*. Obtenido de Burnout y Género: http://www.nobleseguros.com/src/img_up/30052013.1.pdf
- Apiquian Guitart , A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Buzzetti Bravo, M. (2005). Validación del maslach burnout inventory (MBI), EN. Chile.
- Carlin, M., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Redalyc Anales de Psicología*.
- Comunidad PSICOPSI* . (2006). Obtenido de Análisis de los resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson aplicado a los profesores de la secundaria B : <http://psicopsi.com/Analisis-de-los-resultados-del-Maslach-Burnout-Inventory>
- Gil-Monte, P. (abril de 2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Obtenido de SCielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (McGraw-Hill, Ed.) México D.F.
- Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2011). Desgaste Profesional (burnout), personalidad y salud percibida. *UAM*, 59-83.
- LOSEP. (2016). *Ley organica de servicio público, LOSEP*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Miraval, J. (s.f). *Gabinete de Psicología*. Obtenido de Síndrome de Burnout: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Miraval, J. (s.f). *Gabinete Psicológico*. Obtenido de Síndrome de Burnout: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Morales Sánchez, J. (2016). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Obtenido de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5165/1/PIUAMED037-2016.pdf>

Mosquera, V., & Rivera, L. (2015). *Efectos de la fatiga por compasión encontrados en los operadores de llamas de emergencia*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

OMS. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

OMS. (05 de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Salud mental : who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 119-124.

Tribunal Constitucional de la República del Ecuador Resolución: No. SIS-DG00001-2013. (28 de 02 de 2014). Registro oficial n° 106 servicio integrado de seguridad ECU 911. Quito, Ecuador.

1. Anexos

Anexo 1 Inventario de Burnout de Maslach.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

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

Tomado de Gabinete Psicológico Javier Miravalles, s.f.

Anexo 2 Taller de afrontamiento del estrés.

FORMATO PARA PLANIFICACION DE TALLERES.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
INSTITUCIÓN.	Institución Pública
INSTRUCTOR.	Jácome Kathyryne, Oña María José
NOMBRE DEL TALLER.	Taller Desgaste emocional
FECHAS.	
HORARIO.	12:00- 13:30
LUGAR.	Sala de capacitaciones de la Institución Pública
DURACIÓN.	Una hora y treinta minutos.
BENEFICIARIOS.	Evaluadores y analistas de video y llamadas de la Institución Pública. Los evaluadores y analistas se encuentran divididos en 4 grupos: A,B,C,D.

TEMATICAS	OBJETIVO/S	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
Fatiga Emocional	<ul style="list-style-type: none"> Renovar energía física y mental a través de ejercicios de respiración 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es la fatiga emocional? ¿Qué son las técnicas de respiración? Importancia de las técnicas de respiración frente a la fatiga emocional. Técnica de respiración de Jacobson Técnica de respiración alternada por las fosas nasales o Nadi Shodhana. 	<ul style="list-style-type: none"> Socialización del tema en PPT. Efectuar las técnicas de respiración explicadas previamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Proyector Música de relajación. Parlantes 	<ul style="list-style-type: none"> \$0,00
La Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y modificar las creencias irracionales sobre sí mismos, su entorno y su trabajo; que podrían generar malestar 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es la despersonalización? ¿Qué son las creencias irracionales, cómo se relacionan con la despersonalización? Manejo de creencias irracionales mediante un registro individual 	<ul style="list-style-type: none"> Socialización del tema PPT Entrega de cuadernillos para registros individuales. Registro de creencias irracionales (Ejercicio práctico) 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Proyector Cartulinas rojas, amarillas, verdes. Esferos. 	<ul style="list-style-type: none"> \$2,00 \$3,00

Realización Personal	Promover una valoración positiva laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la realización personal? • ¿Cómo promoverla? 	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del tema en PPT • Elaboración de diplomas con materiales varios. • Intercambio de diplomas entre compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Cartulinas blancas A4. • Papeles varios • Colores/marcadores • Foamix • Escarcha • Goma 	<ul style="list-style-type: none"> • \$6,00 • \$2,00 • \$3,00 • \$2,50 • \$1,00 • \$2,00
----------------------	---	---	--	--	--

Nota: elaborado por Jácome, K; Oña, M. 2019

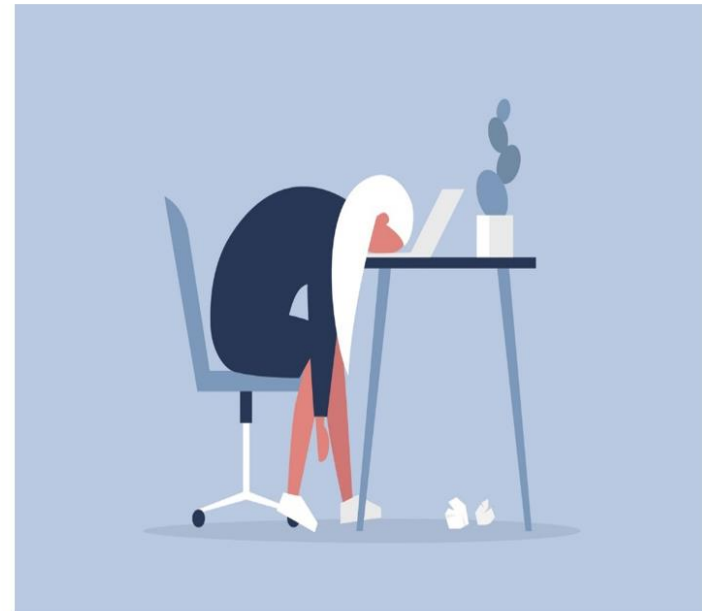
Cápsulas Informativas- Síndrome de Desgaste Laboral (Burnout)



1. ¿Qué es el Síndrome de Burnout?



Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental y está caracterizado por un proceso paulatino de deterioro, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, en su trabajo, en sus familias e incluso en sí mismos.



2. ¿Quiénes se ven más afectados?

El Burnout se encuentra en mayor medida en aquellos profesionales con jornadas laborales muy extensas y con trato directo con terceras personas: sanidad, profesores y docentes, atención al cliente o cualquier otro trabajo hacia el público.



3. ¿Cómo lo experimento yo, mi compañero/a?

- ▶ Depresión
- ▶ Ansiedad
- ▶ Agotamiento físico y emocional
- ▶ Cambios en la conducta
- ▶ Cansancio, hasta el agotamiento, malestar general.
- ▶ Deterioro de la calidad de vida
- ▶ Menor rendimiento laboral y personal
- ▶ Desmotivación



Consecuencias del Síndrome de Burnout



Aumenta el riesgo de hábitos como el consumo de alcohol y tabaco.



Produce dificultades para conciliar el sueño.



Repercute negativamente sobre el sistema inmunológico.

Sus consecuencias se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja.



4. ¿Qué podemos hacer para evitar el Síndrome de Burnout?

- ✓ Mantener un equilibrio saludable entre la vida personal y la laboral.
- ✓ Mantener una buena red de apoyo social (relaciones de amistad, familia, etc.)
- ✓ Autocuidado físico: deporte y alimentación.
- ✓ Cultivar aficiones o hobbies.
- ✓ Elegir una formación profesional que nos ilusione y satisfaga explorando nuevas posibilidades.
- ✓ Realizar formaciones que amplíen los conocimientos y posibilidades de actividad en nuestra área de trabajo.



SÍNDROME DE BURNOUT

¿COMO PREVENIRLO?



Anexo 4 Tríptico.



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA EVITAR EL DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT)

Cuando te sientas así en tu trabajo...



No olvides:



Si usted cree que puede estar experimentando Burnout, no ignore sus síntomas, buque ayuda psicológica lo antes posible, que te ayude a superar la situación y a recuperar la motivación en tu puesto de trabajo.

¿Qué es el Síndrome de Burnout?

Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad.

¿Cómo se manifiesta?

Desgaste Emocional: sensación de no poder dar más de sí mismo a nivel afectivo, debido a un cansancio psíquico y constante exposición al contacto directo.



Despersonalización: actitud impersonal y negativa hacia los usuarios, desarrollada al no obtener los resultados deseados.

Falta de realización personal: no satisfacción con los objetivos propuestos por sí mismo, sensación de impotencia, sentimientos de fracaso profesional, deterioro de las relaciones.



Niveles de Desgaste



Síntomas



Negativismo



Desmotivación



Depresión



Fatiga



Errores



Irritabilidad

¿Cómo detectarlo?

¿Le falta la energía para ser consistentemente productivo?

¿Se ha vuelto irritable o impaciente con los compañeros de trabajo o clientes?

¿Le cuesta ir a trabajar y suele tener problemas para empezar una vez ha llegado?

¿Se ha vuelto cínico o crítico en el trabajo?



¿Le falta la satisfacción en sus logros?

¿Se siente desilusionado con su trabajo?

¿Sus hábitos de sueño o apetito han cambiado por su empleo?

¿Está preocupado por los dolores corporales inexplicables, u otros problemas físicos?

¿Consumes excesiva comida, drogas, alcohol?