

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Cuidando a los que Cuidan: Intervención para prevenir el burnout
en la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe**

María Gabriela Carrera Galárraga

Psicología General

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciatura en Psicología

Quito, 18 de diciembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Nombre del Trabajo: Cuidando a los que Cuidan

María Gabriela Carrera Galárraga

Nombre del profesor, Título académico

María Gabriela Romo Barriga, PHD

Quito, 18 de diciembre de 2024

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Lugar y fecha: Quito, 18 de diciembre de 2024

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETheses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETheses>.

RESUMEN

El proyecto “Cuidando a los que Cuidan” fue desarrollado para abordar los altos niveles de burnout entre los profesionales de la salud de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. La iniciativa incluyó talleres presenciales y un curso virtual en la plataforma Moodle, enfocados en brindar psicoeducación para la prevención del burnout y promover hábitos de autocuidado. A lo largo de nueve módulos interactivos y sesiones prácticas, los participantes adquirieron herramientas para gestionar el estrés, mejorar la regulación emocional y contribuir a un entorno laboral más saludable.

Los resultados mostraron un aumento significativo en el conocimiento sobre el burnout, mejoras en las prácticas de autocuidado y una disminución en el agotamiento emocional en los 96 participantes. El programa alcanzó sus objetivos principales y tuvo desafíos como problemas de comunicación organizacional y restricciones por la alta carga laboral resaltaron áreas para mejorar. Se recomienda implementar intervenciones clínicas personalizadas y estrategias de seguimiento a largo plazo para mantener los resultados positivos y apoyar aún más a los trabajadores de la salud.

Por ello, se aplican diferentes estrategias innovadoras para resolver los distintos problemas. Este trabajo se ha realizado en colaboración con: Maria Gabriela Carrera, Maria Emilia Prieto, Maria Paz Puruncajas, Daniella Carrillo.

Palabras Claves: burnout, profesionales de la salud, psicoeducación, autocuidado, prevención, estrés, regulación emocional, entorno laboral saludable.

ABSTRACT

The project “Cuidando a los que Cuidan” aimed to tackle the widespread issue of burnout among healthcare professionals at the Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. A quasi-experimental design was employed to evaluate the effectiveness of a blended learning intervention that combined in-person workshops with a virtual Moodle course. The initiative focused on providing psychoeducation on burnout prevention, stress management, emotional regulation, and self-care, fostering a healthier work environment.

The results showed a significant increase in knowledge about burnout, enhanced self-care practices, and a reduction in emotional exhaustion among the 96 participants. While the program achieved its primary goals, challenges such as organizational communication issues and high workload constraints highlighted areas for future improvement. Recommendations include implementing personalized clinical interventions and long-term follow-up strategies to sustain positive outcomes and further support healthcare workers.

Therefore, different innovative strategies are implemented to solve the different problems. This work was done in collaboration with: María Gabriela Carrera, María Emilia Prieto, María Paz Puruncajas, Daniella Carrillo.

Key words: burnout, health professionals, psychoeducation, self-care, prevention, stress, emotional regulation, healthy work environment.

TABLA DE CONTENIDO

Descripción del reto y de los interesados	11
Solicitud de la organización	11
Descripción de la organización	11
Área de los cuidados paliativos	12
Área de salud mental	13
Estructura de la clínica	14
Naturaleza del problema	14
¿Qué es el burnout?	15
Dimensiones del burnout	16
Causas del burnout	17
Consecuencias emocionales, mentales y físicas del burnout	18
El Burnout en centros hospitalarios/médicos	19
Liderazgo, cultura organizacional y burnout en hospitales	21
Burnout en líderes	23
Estrategias para tratar el burnout	24
Propuesta	27
Objetivo general	27
Objetivos específicos	27
Productos o actividades	28
Curso Moodle	29
Descripción de los componentes del curso en Moodle	30
Módulo 1: ¿qué es la salud mental?	31

Módulo 2: Introducción el bienestar Integral	31
Módulo 3: ¿Qué clase de vida quieres?	31
Módulo 4: Vida Personal y Familiar	31
Módulo 5: Salud y Bienestar	31
Módulo 6: Comunidad y Vida Social	32
Módulo 7: Crecimiento Personal	32
Módulo 8: Espiritualidad	32
Módulo 9: Construyendo la vida que quieres	32
Taller Presencial	35
Descripción de los Componentes del curso Presencial	36
1. Ejercicio de Mindfulness:Escaneo Corporal y Gratitud	36
2. Conceptualización del Burnout	37
3. Actividad “Momentos de Gratitud”	37
4. Ejercicio “Mi Espacio Seguro”	37
5. Dinámica “Cajas de Equilibrio”	37
6. Actividad “La Matriz de Administración del Tiempo”	38
7. Introducción al Diario de Bienestar	38
8. Ejercicio de Respiración Final	38
Producción y distribución del libro de trabajo	40
Plan de Implementación	41
Papel de Actores	41
Estudiantes	41
Organización - Coordinación de recursos humanos de la clínica	41

Beneficiarios - Personal del área de salud	41
Cronograma	42
Evaluación de resultados	42
Datos Cuantitativos	42
Datos Cualitativos	43
Análisis	43
Conclusiones	45
Referencias	49
Anexos	53

Anexo 1: Resultados encuestas pre-intervenciones

Figura 1: ¿Con qué frecuencia te sientes estresado en tu trabajo?

Figura 2: ¿Te resulta difícil desconectarte mentalmente del trabajo fuera de tu horario laboral?

Figura 3: ¿Sientes que has perdido el interés o la motivación por tu trabajo?

Figura 4: ¿Sientes que tienes las herramientas necesarias para lidiar con situaciones estresantes en el trabajo?

Anexo 2: Resultados de encuestas post intervención?

Figura 5: ¿Con qué frecuencia te sientes estresado en tu trabajo?

Figura 6: ¿Te resulta difícil desconectarte mentalmente del trabajo fuera de tu horario laboral?

Figura 7: ¿Sientes que has perdido el interés o la motivación por tu trabajo?

Figura 8: ¿Tienes prácticas regulares para manejar el estrés como ejercicio, meditación o hobbies?

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de curso Cuidando a los que cuidan módulos	34
Tabla 2: Descripción taller cuidando a los que Cuidan	38
Tabla 3: Cronograma de actividades 2024	42

DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS

Solicitud de la Organización

El presente reto fue planteado por la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. La clínica está preocupada por la salud mental de sus colaboradores: médicos, psicólogos, auxiliares, y supervisores. Se ha definido la necesidad de brindar psicoeducación a los trabajadores sobre manejo del burnout y herramientas para su prevención. El objetivo es crear un ambiente laboral más saludable, buscando no solo reducir los niveles de agotamiento, sino también contribuir a un entorno de trabajo más positivo y agradable para los miembros de la institución.

Descripción de la Organización

La Congregación de las Hermanas Hospitalarias, cuyo origen se remonta a España en 1881 bajo la guía del beato Benito Menni, se creó para atender a personas vulnerables con trastornos mentales y enfermedades terminales, brindando cuidados físicos, emocionales y espirituales (CNSG, 2023). Las Hermanas Hospitalarias llegan a Ecuador y fundan, entre otras, la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe para así continuar con su labor (CNSG, 2023). La clínica ha evolucionado manteniendo su compromiso con los más necesitados brindando servicios hospitalarios desde hace 50 años en el país (CNSG, 2023).

La misión de la Congregación, según las necesidades de cada momento y lugar, es poner en práctica su espíritu de hospitalidad. Esto lo hacen al recibir, ayudar y cuidar de manera especial a personas con enfermedades mentales, discapacidades físicas y otras condiciones de salud (CNSG, 2023).

Más allá, como visión, Hermanas Hospitalarias del Ecuador aspira a obtener la certificación nacional de referencia en servicios de salud mental, tratamiento de adicciones y

cuidados paliativos para 2024 (CNSG, 2023). Esta certificación permitirá a la organización ofrecer servicios de atención hospitalaria, ambulatoria, comunitaria y educativa. Nuestros socios proporcionarán una atención humana y técnica de alta calidad centrada en la ciencia y la caridad (CNSG, 2023).

Sus valores como organización son el servicio a los necesitados, la salud integral, la calidad profesional, la humanidad en la atención y la hospitalidad, siendo este último el más importante como institución que se desempeña dentro del ámbito social y sanitario (Clínica Nuestra Señora de Guadalupe - Hermanas hospitalarias, 2023). Desde su creación, ha brindado atención especializada en cuidados paliativos y salud mental, dos áreas fundamentales de la medicina en las que la institución ha destacado por su compromiso con la atención integral y hospitalaria (CNSG, 2023).

Su objetivo es dar acogida, atención especializada y rehabilitación a personas con alguna condición médica, enfermedad mental, discapacidad u otra afección para mejorar la calidad de vida de los pacientes paliativos y sus familias mediante servicios de atención médica (CNSG, 2023).

Área de Cuidados Paliativos

El servicio que ofrecen en el área de cuidados paliativos se extiende a personas con enfermedades oncológicas, insuficiencias orgánicas, demencias, y otras patologías avanzadas y progresivas. El objetivo de estos cuidados es mejorar la calidad de vida del paciente y su familia reduciendo el dolor, los síntomas y la tensión emocional provocados por una enfermedad grave o terminal (CNSG, 2023). Siempre están dispuestos a ofrecer apoyo y orientación cuando es necesario, dedicando tiempo a escuchar y comprender las preocupaciones de la familia (CNSG,

2023). Entendiendo que este puede ser un viaje difícil para el paciente, se aseguran de que esté cómodo, tenga acceso a los cuidados y recursos necesarios para vivir con dignidad y esté rodeado del cariño y el apoyo que necesita. Los cuidados paliativos no aceleran ni precipitan la muerte, sino que la consideran un proceso natural (CNSG, 2023).

Área de Salud Mental

Por otro lado, el área de salud mental busca proporcionar acogida, atención especializada y rehabilitación a personas que sufren diversas condiciones médicas, enfermedades mentales, discapacidades u otras afecciones (CNSG, 2023). Esta unidad ofrece hospitalización para pacientes que lo requieran y brinda atención constante las 24 horas del día de lunes a domingo (CNSG, 2023). En función del diagnóstico, el plan de tratamiento de cada paciente se adapta a sus necesidades específicas. En determinadas situaciones, los pacientes podrían requerir observación continua para prevenir comportamientos de riesgo y garantizar su seguridad (CNSG, 2023). La hospitalización por trastornos mentales ofrece un entorno seguro y alentador para la curación y la reintroducción en la sociedad (CNSG, 2023).

Además, de manera complementaria, se ofrecen servicios de apoyo a la familia y atención ambulatoria, diseñados para proporcionar un enfoque integral y continuo a los pacientes y sus seres queridos (CNSG, 2023). Estos servicios adicionales permiten no solo atender las necesidades físicas y mentales de los pacientes, sino también brindar orientación y apoyo emocional a sus familias. Cada una de estas áreas está dirigida por un equipo de especialistas médicos y profesionales de la salud mental, bajo la supervisión de un comité directivo que coordina el funcionamiento y garantiza la calidad en todos los servicios.

Ya que las funciones y actividades que realizan, tanto por su carga física como mental, puede causar agotamiento (burnout) en los colaboradores lo que tendría un efecto negativo en la calidad del servicio que brindan y en su eficiencia como trabajadores de la salud.

Estructuración de la Clínica

Basándose en el organigrama facilitado por la encargada de recursos humanos de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe, Gabriela Ayala (2024), se hizo un análisis de la segmentación de las áreas involucradas. Dicha segmentación es: el departamento de líderes gerenciales, con tres subdepartamentos: gerencia, dirección médica y dirección administrativa/financiera. Estos no tienen contacto directo con los pacientes y cada uno tiene sus propias áreas las cuáles si están en contacto con ellos. Más allá, están los líderes directos de cada área, los cuales están conformados por: el área de dirección médica la cual está conformada por enfermería, especialidades clínicas/psiquiátricas, apoyo diagnóstico y terapéutico y farmacia. En la dirección administrativa/financiera, la conforma por contabilidad, presupuestos, tesorería y servicios generales.

NATURALEZA DEL PROBLEMA

La carga laboral, el estrés y agotamiento de los colaboradores, especialmente de los especialistas médicos en hospitales, clínicas, centro de salud y psiquiátrico, son extremadamente elevados. Es por este motivo, que en los años 1970s el término *Burnout* fue creado por el psicólogo alemán-estadounidense Herbert Freudenberger (Institute for Quality and Efficiency in Health Care, 2020) para describir este agotamiento. Este término describiendo a profesionales de la medicina, tal como médicos, enfermeras y auxiliares sanitarios de primera línea que se sentían “quemados” por su incansable trabajo. Hoy en día este término no solo se usa en el ámbito

hospitalario, sino también en toda profesión laboral debido a que las exigencias actuales son excesivamente altas.

¿Qué es el Burnout?

El *burnout* se define como “un síndrome conceptualizado como el resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido gestionado con éxito” (World Health Organization, 2019). A más descripción “conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo” (Díaz-Narváez, 2015). Asimismo, Gill - Monte lo define como:

"una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado" (Díaz-Narváez, 2015).

Este puede verse de diferentes formas debido a que cada profesión laboral tiene diferentes exigencias. El *burnout* cuenta con varias dimensiones que se entienden como el agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal (Maslach & Jackson, 1981, p. 101). Estas dimensiones siendo el resultado de una combinación de altas exigencias laborales y recursos limitados, que, como resultado, generan un estrés laboral crónico donde el individuo no sabe cómo gestionarlo de manera adecuada (Montgomery & Panagopoulou, 2021).

Además, el burnout es identificado como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad de afectar la calidad de vida de la persona, su salud mental e incluso poner en riesgo la vida del individuo que lo experimenta. La persona que se encuentra con la sintomatología del burnout posiblemente dará un servicio deficiente a los pacientes y/o clientes, será inoperante e

insuficiente en sus funciones, teniendo un promedio mayor a lo normal de ausentismo, lo que le resulta a la organización como una pérdida económica (Díaz-Narváez, 2015).

Como se puede observar, los afectados no solamente son los individuos que sufren del *burnout*, sino también hay repercusiones negativas a nivel organizacional de la empresa, que en este caso es un hospital o centro de salud. El factor común siendo el mal manejo de estrés por falta de conocimiento o recursos.

Dimensiones del Burnout

En 1981, Christina Maslach, psicóloga social y docente en la Universidad Berkley, California, pionera en la investigación acerca del burnout, junto a Susan Jackson, psicóloga organizacional, creadoras de Maslach Burnout Inventory (MBI) - escala utilizada para medir el burnout- definen las tres dimensiones del burnout como el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981, p. 101).

En primer lugar, el agotamiento emocional se entiende como el cansancio extremo y la falta de energía; resultado del estrés laboral crónico que se entiende como la manifestación más visible del burnout. Esta es la dimensión principal del *burnout* ya que hay un sentimiento de estar sobrecargado y extremadamente exhausto a nivel emocional y físico. Este agotamiento emocional se puede notar también a nivel personal (Maslach & Jackson, 1981, p. 101).

En segundo lugar, la despersonalización se entiende como el apareamiento o aumento de actitudes y pensamientos cínicos hacia pacientes, colegas y en algunos casos extremos, personas en ámbitos personales tal como familia, amigos o pareja. Además, se identifica un desapego hacia los pacientes, el trabajo y relaciones tanto en el ámbito laboral como personal, que, como resultado, genera una desconexión emocional y por lo tanto aislamiento en muchos casos. Por

ejemplo, médicos, bajo mucho estrés, pueden referirse a los pacientes como "números" o "casos". Una respuesta y acercamiento insensible e impersonal que la persona comienza a tener como mecanismo de defensa a este sobre agotamiento y falta de recursos para manejarlo (Maslach & Jackson, 1981, p. 101).

En tercer lugar, está la disminución de realización personal que se entiende como la sensación de ineficacia y falta de logro, lo que lleva a la persona a tener una baja de motivación notoria. Cuando hay una disminución de realización personal, las personas comienzan a sentir que su desempeño laboral es ineficaz o sin impacto, lo que disminuye y afecta directamente a su satisfacción laboral y sensación de competencia y éxito. Por ejemplo, en el caso de los trabajadores en el ámbito hospitalario, pueden sentir que sin importar cuanto trabajen, no van a hacer mayor impacto en sus pacientes. Esto se refleja en el índice de ausentismo, ánimo y liderazgo de los colaboradores (Maslach & Jackson, 1981, p. 101-102).

Causas del Burnout

En cada ámbito laboral vamos a encontrar diferentes causas y detonantes - que causan el *burnout*. Estas varían en función de la profesión, el entorno laboral y el individuo afectado. “El burnout está impulsado por factores estresantes crónicos en el lugar de trabajo, como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y las recompensas insuficientes” (Maslach y Leiter, 2016). Se puede encontrar también como resultado de acoso y/o maltrato laboral. El *burnout* es el resultado de una combinación de “elevadas exigencias laborales y recursos limitados, que generan un estrés laboral crónico” (Montgomery & Panagopoulou, 2021). Los más comunes son: la sobrecarga de trabajo que se entiende como el exceso de tareas o responsabilidades con plazos ajustados. La falta de control que se entiende como el no tener autonomía o control sobre las decisiones laborales, como también una distorsión a nivel personal. Asimismo, el no tener un

reconocimiento, falta de retroalimentación positiva y/o recompensas afecta el autoestima y motivación del colaborador. De igual manera, encontrarse en un ambiente laboral, como ahora se le conoce como tóxico, refiriéndose a un ambiente laboral donde hay relaciones conflictivas con compañeros, supervisores, líderes y/o pacientes y sus familiares. Finalmente, un alto desequilibrio entre vida personal y laboral como resultado del exceso de tiempo dedicado al trabajo, sin tiempo para el descanso, hobbies, familia o vida personal (Maslach y Leiter, 2016).

Consecuencias emocionales, mentales y físicas del burnout

El *burnout* afecta en varios ámbitos al individuo que lo experimenta; tiene afectaciones a nivel emocional, mental y físicos. Todo el bienestar de la persona se ve comprometido y afectado. Estos tres ámbitos trabajando en conjunto ya que uno desencadena o aumenta el otro.

En primera instancia, hay las consecuencias emocionales que se pueden identificar como ansiedad, que es estar en un estado de sobre preocupación, alerta y/o estrés. Asimismo, se identifica que hay depresión que se entiende como el desánimo persistente y el tener sentimientos de desesperanza que en casos extremos puede llevar a ideaciones suicidas en los colaboradores. Estudios sugieren que el burnout prolongado puede aumentar el riesgo de desarrollar depresión clínica, especialmente cuando los empleados enfrentan estrés laboral crónico sin estrategias adecuadas de afrontamiento. Estos acompañados con una alta irritabilidad como resultado de una alta frustración, que se puede manifestar como impaciencia hacia colegas, pacientes e incluso interacciones fuera del trabajo (Shanafelt, Goh, & Sinsky, 2017, p. 1829).

En el burnout las consecuencias físicas principales son: la fatiga crónica que se entiende como el cansancio extremo que no mejora o disminuye así el individuo tenga descanso. Dolores

físicos tal como dolores de cabeza, de articulaciones o/y dolores musculares con mucha frecuencia. Somatizaciones corporales de malestares emocionales que se verán reflejados en cada persona de manera muy individual. Por último, trastornos del sueño tal como insomnio o mala calidad de sueño constante (Shanafelt, Goh, & Sinsky, 2017, p. 1829).

En tercer lugar, las consecuencias mentales se conocen por afectar a nivel cognitivo al individuo. Estas se manifiestan como problemas de concentración, memoria y/o toma de decisiones. Asimismo, hay una alta desconexión con el entorno y uno mismo, afectando directamente a la autoestima y motivación de la persona. Como resultado, el rendimiento de la persona se ve afectado el cual solo aumenta todos los síntomas aún más, llevando a la persona a entrar en un ciclo que en muchos casos se conoce como “espiral” que se refiere a “una espiral de pensamientos, también conocida como pensamiento catastrófico, [...] una serie de pensamientos negativos que pueden resultar abrumadores.” (MasterClass, 2023).

El Burnout en centros hospitalarios/médicos

El *burnout* cada vez tiene más prevalencia en profesiones de alto estrés y exigencia. El 50% de las personas que practican profesiones hospitalarias, también conocidas como profesiones sanitarias y/o de salud, experimentan algún nivel de *burnout* (West et al., 2016). Esto se debe a que los profesionales sanitarios están expuestos con mucha frecuencia a elevadas exigencias emocionales tal como muertes, accidentes, asesinatos, enfermedades terminales, entre otros (Montgomery et al., 2021). Asimismo, la carga psicológica que requiere atender a pacientes en estado crítico, como también brindar apoyo a las familias de los pacientes contribuye significativamente al estado emocional, físico y psicológico de la persona y su nivel de *burnout* Especialmente cuando se está tratando con duelo (Van Bogaert et al., 2020, p. 5).

El duelo tiene un impacto directo en el nivel de *burnout* que un profesional de salud puede experimentar. La OMS define al duelo como "la pérdida de un familiar y/o un ser querido, trabajo, relación o de una situación, abandono o ausencia que tiene consecuencias psico-afectivas, con manifestaciones exteriores, en rituales y el proceso psicológico evolutivo consecutivo a la pérdida" (OMS, 2019) de la persona. Un proceso que incluye una variedad de sentimientos como tristeza, enfado, culpa, y confusión, que puede manifestarse tanto física como psicológicamente. En otras palabras, una respuesta emocional ante la muerte de un ser querido, que, en el caso de un profesional de salud, puede ser un paciente. Esta profesión tiene mucha exposición con la muerte de niños, adultos mayores, accidentes, enfermedades terminales, entre muchas otras razones, que nunca van a ser fáciles de procesar. Como se mencionó anteriormente, también la interacción con las familias de los pacientes tiene un gran impacto en la salud mental del trabajador ya que pueden recibir gritos, quejas, llantos, lamentos e incluso el mismo duelo que sin las herramientas adecuadas pueden experimentar culpa y en general tener un mal manejo y regulación del estrés y todas las emociones que esto evoca. De igual manera, es importante considerar que muchas veces los trabajadores están lidiando con duelo personal, lo que les hace más vulnerables al *burnout* debido a la fatiga emocional, lo que reduce su capacidad para manejar el estrés laboral (West et al., 2020; Montgomery & Panagopoulou, 2021).

Por otro lado, las largas jornadas laborales que los profesionales tienen que cumplir, junto a la alta carga emocional que esto conlleva, aumenta la probabilidad de que los colaboradores experimenten *burnout* durante su vida (Alves et al., 2021). La estabilidad emocional de los profesionales está directamente correlacionada con una "disminución de la seguridad del paciente y de la calidad de la atención" (West et al., 2020). Esto se da ya que aquellos colaboradores que presentan síntomas de agotamiento son más propensos a cometer errores

médicos (Tawfik et al., 2018). Estos errores y baja en calidad, afectando la autoestima del colaborador, su motivación y rendimiento de manera global. Adicionalmente, es importante mencionar que el apoyo organizacional tiene un impacto significativo en la persona que se encuentra enfrentando *burnout*. El ambiente laboral, los líderes, los recursos y herramientas que la organización provee tienen un impacto directo en el manejo, surgimiento y superación del *burnout*.

Liderazgo, cultura organizacional y burnout en hospitales

Es por este motivo que un liderazgo adecuado “desempeña un papel fundamental en la reducción del burnout al fomentar una cultura de trabajo positiva” (Berkowitz et al., 2020). Una cultura donde se fomenta el respeto, la colaboración, la comprensión, la ética y la apertura donde el colaborador siente que pertenece, que es cuidado y escuchado. Aquellos líderes que adoptan y aplican estilos de liderazgo hacia la transformación, reducen el nivel de estrés en sus colaboradores ya que promueven y velan por su bienestar (Shanafelt et al., 2020).

La cultura de trabajo positiva se entiende como un espacio donde se promueve y apoya el bienestar de los colaboradores, se prioriza la comunicación abierta y transparente, se reconoce el trabajo, esfuerzo y logros de los colaboradores (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Schaufeli & Taris, 2020). Asimismo, se promueve oportunidades de desarrollo profesional y es un ambiente inclusivo y colaborativo. Además, la cultura positiva tiene como pilar principal el fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal de tal manera que se reduzca el estrés y haya mayor satisfacción laboral (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Schaufeli & Taris, 2020). Es por esta razón que se conoce que aquellos líderes que mantienen una “comunicación abierta con sus equipos pueden reducir significativamente el estrés laboral” (Montgomery et al., 2021). Esto es ya que, al tener una comunicación abierta y transparente entre los líderes y el personal,

puede ayudar a mitigar los sentimientos de aislamiento y reducir el agotamiento en los entornos sanitarios (Van Bogaert et al., 2020, p. 6).

Dicho eso, podemos decir que la cultura organizacional que hay en los hospitales es clave para garantizar un ambiente de trabajo saludable, afectando tanto el bienestar de los empleados como también a la calidad de la atención que se brinda a los pacientes y clientes. Un hospital no solo atiende a pacientes, pero también se relaciona con proveedores, empresas de limpieza, de recursos, entre otros que impactan al éxito y calidad de este. Una cultura positiva promueve la colaboración, el apoyo emocional, el dialogo y el reconocimiento de logros. Fomenta la seguridad del paciente y la eficiencia operativa, lo que resulta en un mejor rendimiento general del hospital (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Van Bogaert et al., 2020). La cultura organizacional en los hospitales no solo impacta la satisfacción y retención de los empleados, sino que también influye en la seguridad del paciente, la calidad del cuidado y la eficiencia del sistema de salud. Una cultura organizacional sólida promueve una comunicación efectiva, la colaboración interdisciplinaria, y un ambiente de apoyo emocional para el personal médico. Esto reduce el estrés y el *burnout*, creando un entorno donde los empleados pueden prosperar profesionalmente, mejorando así la calidad del servicio (Shanafelt et al., 2020; Schaufeli & Taris, 2020).

Sin una cultura organizacional efectiva y positiva dentro de un hospital, el bienestar de sus colaboradores como el bienestar del negocio se ven afectados. Por ejemplo, una de las razones principales del *burnout* en ámbitos hospitalarios es la distribución de horarios. Por esta razón, aquellos líderes que equilibran la carga de trabajo de manera justa y equitativa mitigan el riesgo de *burnout* en los profesionales sanitarios (Berkowitz et al., 2020) de mejor manera. Al tomar en cuenta las necesidades de cada individuo, ser flexibles, cumplidos e íntegros durante

estos procesos, se promueve el bienestar del colaborador como también de la organización. Es por este motivo que el papel que tiene un líder en la satisfacción del personal es sumamente alto. Se ha logrado reconocer que los líderes que priorizan la salud mental de sus colaboradores crean entornos con menores tasas de agotamiento, mayor involucramiento y compromiso (Shanafelt et al., 2020).

Burnout en líderes

Es importante mencionar que, en muchos casos, la mayoría, los líderes pueden experimentar *burnout*. Esto se debe a que los líderes sanitarios se enfrentan a factores estresantes, como la gestión de decisiones de alto riesgo y el mantenimiento del bienestar tanto de los pacientes como del personal, lo que le expone a un mayor riesgo de agotamiento como resultado de las responsabilidades que su puesto de trabajo les exige (Montgomery & Panagopoulou, 2021, p. 155). Es por eso este motivo que la prevalencia del burnout en los líderes hospitalarios presenta tasas de agotamiento similares a las de los trabajadores sanitarios de primera línea (Van Bogaert et al., 2020, p. 7). Este alto nivel de estrés y agotamiento impactando la capacidad de liderar y gestionar tareas, responsabilidades, horarios, cronogramas, etc. ya que el *burnout* tiene impactos a nivel cognitivo de quienes lo experimentan (Shanafelt et al., 2020).

Asimismo, el agotamiento que los líderes experimentan influye en el rendimiento global del hospital, e incluso afectando a la moral del personal (Berkowitz et al., 2020) ya que este puede generar una cultura negativa en el lugar de trabajo. Resultando en una intensificación de agotamiento y sintomatología en toda la organización y sus colaboradores (West et al., 2020). El *burnout* en líderes puede ser especialmente perjudicial, debido a que no solo afecta su propio bienestar, sino también la efectividad de sus equipos. Los líderes que experimentan *burnout* suelen mostrar una disminución en la capacidad para tomar decisiones, resolver problemas y

motivar a sus empleados, así como se mencionó anteriormente. Esto puede generar un ambiente laboral tóxico, falta de compromiso por parte de los colaboradores y baja en la calidad de atención que brindan a sus pacientes. Las principales causas siendo la sobrecarga de trabajo, la presión para obtener resultados, y la falta de apoyo organizacional como también de herramientas y recursos (Montgomery & Panagopoulou, 2021, p. 155).

El *burnout* en líderes, especialmente líderes en el ámbito hospitalario, afecta en su capacidad para ofrecer un liderazgo efectivo. Esto resulta en un aumento de la sintomatología de agotamiento emocional en los colaboradores que se puede observar cómo distanciamiento y desinterés por parte los mismos en conjunto con una sensación de ineficacia. De igual manera, aquellos líderes que experimentan *burnout* son propensos a manifestar un estilo de gestión autoritaria y/o desinteresada ya que no hay un buen manejo de las demandas y exigencias laborales (Shanafelt et al., 2020; Montgomery & Panagopoulou, 2021). Al no contar con los recursos adecuados para mitigar y liderar de manera ideal y apropiada a las necesidades, el colaborador se siente insatisfecho con su lugar de trabajo.

Estrategias para tratar el burnout

En la actualidad, existen una gran cantidad de estrategias y herramientas que pueden ser aplicadas para reducir los síntomas del *burnout* tanto a nivel organizacional como también a nivel individual. En primer lugar, como se mencionó anteriormente, los líderes y la organización como tal, deben invertir en las políticas organizacionales dándole la importancia, tiempo y recursos necesarios para el bienestar de sus colaboradores. Por ejemplo, se ha demostrado que la aplicación de políticas organizacionales que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal donde se ofrezca apoyo psicológico, reduce la sensación de agotamiento en los trabajadores sanitarios (Montgomery & Panagopoulou, 2021, p. 156). Asimismo, se ha logrado

identificar que, al crear espacios de diálogo tal como terapias grupales, sesiones post evaluativas, de retroalimentación, acompañamiento, etc. reduce significativamente el estrés dentro de los hospitales (Van Bogaert et al., 2020, p. 9) debido a que son espacios donde el colaborador se siente seguro y puede hablar libre y abiertamente sobre sus retos, preocupaciones, dolencias y de esta manera aminorar sentimientos de soledad (Van Bogaert et al., 2020, p. 9).

Adicionalmente, como organización, se debe incentivar que sus colaboradores apliquen técnicas de autocuidado. Proveer recursos, información y guía para que todo profesional este informado y educado en el tema. De modo que haya responsabilidad del colaborador mismo de su propio bienestar. Los hospitales que aplican políticas de bienestar y programas de apoyo psicológico ven reducido el agotamiento entre su personal y tienen mayor satisfacción laboral como también mayor satisfacción por parte de los pacientes (Berkowitz et al., 2020; Shanafelt et al., 2020).

Dicho esto, se mencionan algunas estrategias claves para la reducción y manejo de *burnout*. Algunas técnicas ya se mencionaron anteriormente, pero las describiremos más a fondo a continuación:

En primer lugar, es clave fomentar el autocuidado ya que los empleados deben ser motivados a cuidar de su bienestar físico, emocional y psicológico mediante pausas regulares durante la jornada. Por ejemplo, ejercicio físico, una alimentación equilibrada y horas suficientes de descanso. Siempre considerando que muchos tienen jornadas laborales extremadamente largas (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Shanafelt et al., 2020).

Asimismo, al brindar programas de bienestar en el lugar de trabajo, como clases de yoga o meditación, pueden ser útiles para reducir el estrés. Se ha logrado observar que aquellos

profesionales sanitarios que practican mindfulness y ejercicio físico reportan menores tasas de *burnout* (Reith, 2018). Recursos que deben ser fomentados por la organización.

Además, aquellas organizaciones que invierten en dar acceso a servicios de salud mental, tal como terapia o programas de apoyo psicológico, tienen mayores tasas de satisfacción. Tener espacios confidenciales para que los empleados puedan expresar sus emociones sin temor a represalias es fundamental para abordar los efectos del *burnout* (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Shanafelt et al., 2020). Crear espacios seguros donde los colaboradores puedan compartir y encontrar apoyo es de alto impacto y cuidado para todo aquel que lo practique.

Adicionalmente, al educar a los colaboradores sobre estrategias y herramientas que pueden utilizar para su bienestar y cuidado es sumamente ventajoso. Por ejemplo, enseñar habilidades para afrontar situaciones estresantes, como técnicas de mindfulness, meditación y gestión del tiempo, ayuda a los empleados a mantenerse equilibrados y resistentes frente a situaciones difíciles. Estas estrategias fomentan una actitud más positiva hacia el estrés (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Shanafelt et al., 2020). Talleres, convivencias, charlas, prácticas, espacios en general, son un apoyo para cada colaborador. Al brindar diferentes opciones de estrategias y herramientas, cada individuo puede adoptar aquella que sea de mayor impacto para su bienestar y de esta manera crear hábitos saludables que cuiden de su bienestar físico, emocional y psicológico que se verá reflejado en el trabajo.

Es por este motivo que la manera en la que la organización maneja organiza y comunica acerca de responsabilidades, asignaciones, noticias, cambios, retos, o cualquier novedad, es importante. La carga de trabajo siempre es un reto en un hospital. Una manera de cuidar del colaborador es a través de una asignación de tareas justa y realista. Reducir turnos excesivos y ofrecer flexibilidad en los horarios laborales son medidas cruciales para reducir el agotamiento.

Permitir la desconexión digital fuera de horas laborales también es importante para que los empleados puedan recuperarse (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Shanafelt et al., 2020).

Todo esto se resume en la importancia de contar y fomentar una buena cultura organizacional, de apoyo. Un ambiente organizacional que promueva el reconocimiento frecuente de los logros de los empleados y fomente la colaboración entre equipos reduce significativamente el riesgo de *burnout*. Los líderes deben ser accesibles, mostrar empatía y abrir canales de comunicación para recibir retroalimentación continua sobre las necesidades de los empleados. Una cultura donde no se pierda la humanidad (Montgomery & Panagopoulou, 2021; Shanafelt et al., 2020).

PROPUESTA

I. Objetivo general:

Diseñar e implementar un programa psicoeducativo integral dirigido al personal de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe, que combine talleres presenciales y un curso virtual, enfocado en la prevención del burnout y la promoción de hábitos de autocuidado, El programa busca prevenir el agotamiento, incrementar la satisfacción laboral y fortalecer un ambiente organizacional saludable.

II. Objetivos específicos:

- A. Diseñar e implementar un programa de formación psicoeducativa que integre talleres presenciales y un curso virtual, orientado a capacitar al personal en estrategias de prevención del burnout, abordando técnicas de manejo del estrés, regulación emocional y autocuidado.

- B. Fomentar una cultura organizacional de bienestar integral mediante un taller de psicoeducación dirigido al personal de salud, enfocado en la prevención del burnout, la importancia del autocuidado y su impacto directo en la calidad de vida laboral y atención al paciente.
- C. Proporcionar herramientas prácticas y accesibles al personal para fomentar el desarrollo de habilidades individuales que contribuyan a la mejora del bienestar integral y en la construcción de relaciones laborales saludables.

III. Productos o Actividades

La propuesta concreta del proyecto consiste en la implementación de un curso en línea titulado “Cuidando a los que Cuidan”, dirigido al personal de salud de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. Este curso, alojado en la plataforma Moodle, se compone de 9 módulos interactivos que abordan temas fundamentales como: ¿Qué es la salud mental?, Introducción al bienestar integral, ¿Qué clase de vida quieres?, Vida personal y familiar, Salud y bienestar, Comunidad y vida social, Crecimiento personal, Espiritualidad y Construyendo la vida que quieres. Esta modalidad virtual permite flexibilidad para que los participantes accedan al contenido a su propio ritmo, adaptándose a sus horarios laborales.

El diseño del curso tiene en cuenta las necesidades y dificultades específicas del personal sanitario, y ofrece recursos e información útiles para favorecer su bienestar general y evitar el agotamiento. El programa también consta de cuatro sesiones de talleres presenciales en los que se hace hincapié en la reflexión y la aplicación en el mundo real del material del curso. Durante estos talleres, los participantes utilizarán un workbook (libro de trabajo) para consolidar los aprendizajes y promover el autocuidado en su vida diaria. El objetivo de la iniciativa es ofrecer

un programa de fácil acceso, inspirador y de éxito que mejore la calidad de vida de los trabajadores y aumente su productividad en el trabajo.

El objetivo final del proyecto es mejorar la calidad de vida del personal de la salud, promover hábitos de autocuidado y prevenir el agotamiento laboral. Con este enfoque integral, se busca no solo incrementar el bienestar personal, sino también aumentar la productividad y satisfacción laboral, contribuyendo a un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

Curso Moodle

La psicoeducación a través de recursos en línea como Moodle tiene varias ventajas, especialmente cuando se trata de la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo. Como sistema de gestión del aprendizaje, Moodle destaca por su accesibilidad, flexibilidad y facilidad de uso, que permiten crear cursos adaptados a las necesidades únicas de cada participante. Su diseño dinámico y centrado en el usuario permite integrar recursos variados y actividades interactivas, optimizando la motivación y la experiencia de aprendizaje (Peñañiel et al., 2016).

La virtualidad elimina las limitaciones de tiempo y ubicación, los empleados pueden acceder a los contenidos a su propio ritmo y conveniencia. Debido a sus ajetreados horarios, el personal sanitario debería prestar especial atención a esta estrategia. Además, al consolidar la información y las herramientas en una única ubicación digital, sistemas como Moodle maximizan el tiempo y el esfuerzo de los profesores, al tiempo que mejoran la eficacia del proceso de enseñanza (Peñañiel et al., 2016).

Además, la capacidad de Moodle para personalizar el proceso de aprendizaje y ajustarse a las necesidades únicas de cada usuario es otra ventaja significativa. Esto abarca desde evaluaciones que promueven la introspección y el análisis hasta herramientas de comunicación como foros y salas de chat. Estas características fomentan el aprendizaje significativo, crucial

para el crecimiento de habilidades vinculadas al autocuidado y la gestión del burnout (Peñañiel et al., 2016).

Asimismo, se ha demostrado que el éxito de la implementación de programas psicoeducativos en línea depende del uso de plataformas de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) (siglas en inglés) como Moodle. Esta plataforma facilita la creación de experiencias de aprendizaje personalizadas que mejoran la implicación y el compromiso de los usuarios, algo esencial en el sector sanitario (Gamage et al., 2022). Moodle permite adaptar la información a las necesidades del personal sanitario incorporando herramientas como foros, encuestas y cuestionarios. Esto promueve la prevención del burnout de forma flexible y fácilmente accesible.

Como resultado, Moodle cuenta con funciones de seguimiento y análisis que permiten evaluar en tiempo real el compromiso y el desarrollo de los participantes. Esto no sólo maximiza el proceso de aprendizaje, sino que también ayuda a identificar áreas de mejora y a modificar el contenido según sea necesario (Gamage et al., 2022). Como resultado, la plataforma de aprendizaje utilizada es un instrumento útil para promover el bienestar general en el lugar de trabajo de la clínica.

Descripción de los Componentes del Curso en Moodle

Cada módulo del curso ha sido desarrollado siguiendo las mejores prácticas de los modelos de enseñanza más efectivos. Implementado en la plataforma Moodle, el curso integra herramientas tecnológicas avanzadas como Padlet, Genially y Canva para enriquecer el proceso de aprendizaje. La presentación de los contenidos teóricos se complementa con materiales audiovisuales dinámicos, como imágenes, infografías y videos, lo que facilita la comprensión y fomenta una participación activa. Estos recursos garantizan que cada módulo sea interactivo, visualmente atractivo y adaptado a las necesidades específicas del personal de salud.

1. **Módulo 1 ¿Qué es la Salud Mental?:** Este módulo se centra en el concepto de salud mental, abordando su definición y los componentes que la conforman. Incluye un análisis sobre la prevalencia de trastornos mentales como la ansiedad, la depresión y el burnout, así como una reflexión sobre los estigmas asociados a la salud mental. Además, se exploran los factores que afectan la salud mental en el ámbito laboral y se presentan estrategias para fomentar un entorno seguro y de apoyo para los colaboradores.
2. **Módulo 2 Introducción al Bienestar Integral:** Este módulo está diseñado para destacar la importancia del bienestar integral, abarcando áreas clave de la vida como la física, emocional, mental, social y espiritual. A través de sus contenidos, se exploran prácticas que contribuyen a alcanzar un equilibrio en estas dimensiones, subrayando la relevancia de mantener una armonía entre la vida personal y profesional.
3. **Módulo 3 ¿Qué Clase de Vida Quieres?:** Este módulo está diseñado para invitar a los participantes a reflexionar sobre el estilo de vida que desean desarrollar, tanto en el ámbito laboral como en el personal. Se utilizaron ejercicios de autoevaluación donde se buscaba que los participantes identifiquen sus prioridades y metas, así como las acciones concretas que pueden implementar para alcanzarlas y mejorar su calidad de vida.
4. **Módulo 4 Vida Personal y Familiar:** Este módulo está diseñado para abordar las relaciones personales y familiares, destacando su impacto en la salud mental y el bienestar integral. Se centra en la gestión de emociones dentro del contexto de las dinámicas familiares y en el desarrollo de habilidades que fortalezcan los vínculos interpersonales, promoviendo relaciones más saludables y equilibradas.
5. **Módulo 5 Salud y Bienestar:** Este módulo proporciona herramientas prácticas para mejorar el bienestar físico y mental de los participantes. Incluye la exploración de hábitos

saludables y su impacto en la calidad de vida. Además, los participantes realizan autoevaluaciones de sus hábitos actuales y aprenden diversas prácticas de autocuidado diseñadas para ser incorporadas en la rutina diaria, promoviendo así un estilo de vida equilibrado.

6. **Módulo 6 Comunidad y Vida Social:** Este módulo explora la importancia de establecer relaciones saludables tanto en el entorno laboral como en el personal. Aborda cómo una comunidad sólida puede tener un impacto positivo en la salud mental y emocional, y proporciona estrategias para fortalecer las conexiones sociales y construir una red de apoyo efectiva. Los participantes desarrollarán habilidades prácticas que favorecen relaciones interpersonales más saludables y enriquecedoras.
7. **Módulo 7 Crecimiento Personal:** Este módulo se centra en el concepto de crecimiento personal y su importancia para el desarrollo individual. A través de este contenido, los participantes podrán identificar sus fortalezas y áreas de mejora, además de aprender a establecer metas claras y alcanzables que les permitan progresar en diferentes aspectos de su vida.
8. **Módulo 8 Espiritualidad:** En este módulo, los participantes reflexionarán sobre sus valores y lo que consideran más importante en la vida. Se utilizaron ejercicios de autoconocimiento que permitieron explorar cómo la espiritualidad puede influir en su bienestar y cómo puede ayudarles a encontrar un propósito en sus acciones y decisiones diarias.
9. **Módulo 9 Construyendo la Vida que Quieres:** Este módulo se enfoca en la importancia del autocuidado en todas las áreas de la vida. A través de ejercicios prácticos y

actividades reflexivas, los participantes aprenderán a desarrollar un plan personal que les permita mantener un equilibrio saludable y construir la vida que desean.

Cuidando a los que Cuidan							
Módulo	Tema	Subtemas	Responsable	Objetivo	Actividad	Formato	Evaluación
Módulo 1	¿Qué es la Salud Mental?	1. Definición de salud mental y sus componentes. 2. Prevalencia de: ansiedad, depresión y burnout. 3. Estigmas sobre la salud mental. 5. Factores de protección y prevención. 6. Factores de la salud mental en el contexto laboral.	Daniella Carrillo	1. Conceptualizar la salud mental y los componentes que la integran. 2. Conocer la prevalencia de la ansiedad, la depresión y el burnout, y los estigmas sobre la salud mental. 3. Exponer los factores que influyen en la salud mental en el contexto laboral.	Video sobre la salud mental y preguntas de reflexión.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 2	Introducción al Bienestar Integral	1. Conceptualización de bienestar integral. 2. Componentes del bienestar: físico, emocional, mental, social y espiritual. 3. Prácticas para llegar al bienestar integral. 4. Importancia del equilibrio entre la vida personal y profesional.	Daniella Carrillo	1. Explicar la importancia del bienestar en las diversas áreas de la vida: física, emocional, mental, social y espiritual. 2. Enseñar prácticas para el bienestar integral. 3. Resaltar la importancia de tener una vida equilibrada entre lo personal y lo profesional.	Actividades para fomentar el bienestar integral: realizar ejercicio, practicar atención plena, armar un rompecabezas, etc.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 3	¿Qué clase de vida quieres?	1. Conceptualización del autocuidado, salud mental y autocuidado. 2. Importancia del autocuidado, la salud mental y del autocuidado para una vida en equilibrio y saludable.	Gabriela Carrera	1. Aprender sobre el estilo de vida saludable en el ámbito laboral y personal. 2. Conocer ejercicios de autoevaluación para identificar las propias prioridades y metas.	Listado de actividades que la persona puede realizar para tener un estilo de vida más saludable. Actividades como: ejercicio diario, hidratación, desconexión digital, contacto con la naturales, etc.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 4	Vida Personal y Familiar	1. Equilibrio entre vida personal y profesional. 2. Red de apoyo familiar. 3. Tiempo para el autocuidado.	María Emilia Prieto	1. Conocer la forma en que las relaciones personales y familiares influyen en la salud mental y bienestar. 2. Enseñar la gestión de emociones en el contexto familiar. 3. Desarrollar habilidades para fortalecer los vínculos interpersonales.	Mapa de Prioridades: crea un mapa donde estén las áreas: trabajo, familia, tiempo personal, salud, etc. Clasificar estas áreas de acuerdo al tiempo y energía que actualmente se da.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 5	Salud y Bienestar	1. Influencia de los pensamientos en el estado de ánimo y comportamiento. 2. Distorsión cognitiva. 3. Introspección. 4. Técnicas de relajación.	María Emilia Prieto	1. Adquirir herramientas prácticas para mejorar el bienestar físico y mental. 2. Conocer sobre los hábitos saludables y su impacto en la calidad de vida. 3. Conocer prácticas de autocuidado para la vida diaria.	Diario de bienestar: Los próximos 7 días, anotar los hábitos diarios de descanso, alimentación y manejo del estrés. Reflexionar sobre el estilo de vida.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.

Módulo 6	Comunidad y Vida Social	1. Conceptualización de comunidad. 2. Beneficios de una vida social activa. 3. Las redes de apoyo. 4. Relaciones laborales para la salud mental.	Daniella Carrillo	1. Descubrir la importancia de establecer relaciones saludables en el entorno laboral y personal. 2. Conocer el impacto positivo de la comunidad en la salud mental y emocional. 3. Desarrollar habilidades para mejorar las relaciones sociales y construir una red de apoyo sólida.	Mapeo de la red social personal: Al dibujar esta red se podrá ver claramente la calidad y cantidad de las relaciones que se tiene, y cómo apoyan en la vida diaria de la persona.	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 7	Crecimiento Personal	1. Introducción al crecimiento personal y su importancia. 2. La importancia del autoconocimiento para el desarrollo personal. 3. Herramientas para el autoconocimiento. 4. Establecer metas claras y alcanzables.	María Paz Puruncajas	1. Explorar el concepto de crecimiento personal y su relevancia para el desarrollo individual. 2. Aprender a identificar las fortalezas y áreas de mejora personal. 3. Aprender a establecer metas alcanzables y alineadas con el sentido de vida.	Ejercicio de establecer una meta personal aplicando los cinco pasos claves para un objetivo alcanzable. (método SMART).	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 8	Espiritualidad	1. Conceptualización de espiritualidad, autoconciencia y autocomprensión. 2. Yo como contexto	María Emilia Prieto	1. Reflexionar sobre los valores y su importancia en la vida. 2. Entender los aspectos son más importante según los valores personales. 2. Conocer la influencia que la espiritualidad tiene en el bienestar.	Actividad de reflexión para la autoconciencia y comprensión. Preguntas de reflexión ¿Por qué existimos? ¿Cuáles es nuestra función en este mundo? ¿Qué conexión tenemos con nuestro entorno?	Presentación interactiva en Genially y videos.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.
Módulo 9	Construyendo la Vida que Quieres	1. Validación de las emociones y experiencias personales. 2. Validación y autocompasión. 3. Tips para realizar cambios en estilo de vida.	María Paz Puruncajas	1. Conocer la importancia del autocuidado en todas las áreas de la vida. 2. Aprender a desarrollar un plan personal que permita mantener un equilibrio saludable.	Invitación a implementar los conocimientos y herramientas adquiridas: minuto para reflexionar y reconocer el privilegio de tener la capacidad de sentir y de contruir la vida que quieren.	Presentación interactiva en Genially.	Cuestionario de evaluación que debe ser aprobado para habilitar el siguiente módulo.

Taller Presencial

El Taller presencial es una intervención práctica diseñada para atender las necesidades del personal de salud de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. Este taller, con fecha entre el 11 y el 14 de noviembre, consta de una sesión de aproximadamente 1 hora y 45 minutos que se repite 4 veces en diferentes días para garantizar la participación de la mayoría de los colaboradores. Su propósito principal es dotar a los colaboradores de herramientas aplicables para fomentar el

bienestar integral, prevenir el burnout y promover hábitos sostenibles de autocuidado. La propuesta metodológica se fundamenta en la combinación de dinámicas reflexivas y de planificación estratégica, favoreciendo tanto la introspección como el fortalecimiento emocional.

Otro aspecto relevante es que los talleres presenciales proporcionan un ambiente seguro y de aceptación, donde los participantes se sienten valorados y pueden explorar sus experiencias personales sin temor a ser juzgados (Slattery et al., 2020). La estructura y rutina de las sesiones fomenta el compromiso con el bienestar, mientras que el apoyo de mentores pares, quienes actúan como facilitadores, fortalece la seguridad de los asistentes al compartir sus experiencias (Sufi et al., 2018). Estas dinámicas promueven la participación activa y facilitan un proceso de recuperación integral y enriquecedor.

En suma, la implementación del taller presencial en la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe se presenta como una intervención eficaz donde su enfoque práctico y su diseño no solo previenen el burnout, sino que también fortalecen la confianza, la introspección y el sentido de comunidad entre los participantes.

Descripción de los Componentes del Curso en Presencial

Cada componente del taller ha sido diseñado con un enfoque integral, práctico y reflexivo, proporcionando herramientas que los participantes pueden integrar de manera sostenible en su vida diaria e impactar en el ejercicio profesional. A través de material especializado, como el libro de trabajo, los participantes consolidan los conocimientos adquiridos y los transfieren a su entorno laboral y personal.

1. Ejercicio de Mindfulness: Escaneo Corporal y Gratitud

Este ejercicio breve de mindfulness ayuda a los participantes a relajarse y conectar con el

momento presente. A través de una guía progresiva que comienza con la respiración consciente y concluye con la gratitud hacia el cuerpo, este ejercicio prepara a los asistentes para una experiencia de aprendizaje receptiva y enfocada.

2. Conceptualización del Burnout

Se presenta una visión clara sobre qué es el burnout, sus causas y sus implicaciones para el bienestar. Además, se realiza una exposición breve apoyada en datos relevantes, se subraya la importancia del autocuidado como herramienta fundamental para prevenir el agotamiento emocional, particularmente en el sector salud.

3. Actividad “Momentos de Gratitud”

Esta actividad invita a los participantes a reflexionar sobre los aspectos positivos de su vida, registrándolos en su workbook. La gratitud se presenta como una práctica efectiva para fomentar la resiliencia emocional y reducir el estrés, reforzando su utilidad como herramienta cotidiana.

4. Ejercicio “Mi Espacio Seguro”

Mediante una visualización guiada, los asistentes identifican un lugar que les transmita calma y seguridad, el cual luego plasman en dibujos o palabras en su libro de trabajo. Este ejercicio proporciona una herramienta práctica y personalizable que puede ser utilizada en momentos de estrés o ansiedad.

5. Dinámica “Cajas de Equilibrio”

Esta dinámica lleva a los participantes a reflexionar sobre el balance de áreas clave de su vida, como el trabajo, la familia y el autocuidado. Utilizando una plantilla de “cajas de equilibrio”, identifican cómo se encuentra su relación actual con las diversas áreas

planteadas en el libro de trabajo y desarrollan un plan de acción concreto para mejorar su bienestar personal.

6. Actividad “La Matriz de Administración del Tiempo”

Esta actividad permite a los asistentes clasificar sus tareas diarias según su urgencia e importancia. A través de este ejercicio, los participantes aprenden a priorizar actividades que favorezcan su autocuidado y crecimiento personal, logrando una gestión más eficiente de su tiempo.

7. Introducción al Diario de Bienestar

Se presenta un diario semanal diseñado para registrar hábitos de alimentación, sueño y manejo del estrés en el libro de trabajo. Los participantes reflexionan sobre sus valores y actividades que les generan bienestar, fomentando un hábito de autorreflexión que contribuye a la mejora continua de su bienestar integral.

8. Ejercicio de Respiración Final

La sesión concluye con un ejercicio breve de respiración profunda que refuerza la calma y el enfoque. Los participantes son guiados para conectar con su respiración y liberar tensiones acumuladas, cerrando el taller en un ambiente de tranquilidad y agradecimiento por el tiempo dedicado a su autocuidado.

Taller Cuidando a los que Cuidan						
Actividades	Tema	Objetivo	Descripción	Responsable	Tiempo	Material
Apertura: Ejercicio de mindfulness	1. Relajación	Regular la mente y ayudar a los participantes a entrar en un estado de presencia y receptividad para el taller.	Guiar a los participantes en un ejercicio breve de respiración consciente, enfocándose en su respiración y en la relajación progresiva de cada parte del cuerpo.	Gabriela Carrera	5 minutos	Música para relajación
Conceptualización de términos	1. Salud emocional 2. Salud física y salud mental. 3. Bienestar 4. Autocuidado y Autorreflexión.	Definir conceptos clave en el taller para asegurar una comprensión común del público que facilite el desarrollo y el propósito de las actividades del taller.	Se conceptualiza los términos que se utilizarán a lo largo del taller para que el público comprenda las actividades y a su vez psicoeducamos sobre salud mental y bienestar.	Gabriela Carrera	5 minutos	Presentación visual

¿Qué es el burnout?	1. El burnout 2. Causas 3. Prevalencia.	Contextualizar el propósito del taller y conectar a los participantes con la importancia de gestionar su tiempo y bienestar de manera equilibrada.	El facilitador introducirá el concepto de burnout y la importancia del autocuidado y el crecimiento personal para prevenirlo.	Daniella Carrillo	10 minutos	Presentación visual
Momentos de Gratitud	1. Reflexión personal 2. Autoevaluación 3. Gratitud	Fomentar la gratitud para reducir el estrés y mejorar la resiliencia emocional.	Los participantes en el booklet escribirán algo por lo que estén agradecidos (persona, experiencia, aspecto de su vida). Luego, pueden compartirlo de manera voluntaria.	Daniella Carrillo	10 minutos	Booklet, esférico
Mi Espacio Seguro	1. Bienestar emocional 2. Resiliencia emocional	Crear un momento de pausa y autorreflexión, ayudando a los participantes a reconectarse con la calma en momentos de estrés.	Los participantes cierran los ojos y visualizan un lugar seguro y en paz. Luego, escriben o dibujan en su booklet los elementos de su "espacio seguro", que podrán recordar cuando necesiten un momento de calma.	María Emilia Prieto	10 minutos	Booklet, presentación visual y esférico.
Conceptualización de equilibrio	1. ¿Qué es el equilibrio en la vida?	Definir el término equilibrio y explicar la importancia de vivir de manera equilibrada para mejorar el bienestar general.	Se conceptualiza el término "equilibrio" y su importancia para la salud física y mental.	María Emilia Prieto	5 minutos	Presentación visual
Cajas de Equilibrio	1. Desarrollo personal 2. Autocuidado 3. Balance de vida	Ayudar a los participantes a reflexionar sobre el balance de las diferentes áreas de su vida y su impacto en el bienestar.	Se introduce las cajas de equilibrio, que representan áreas como familia, trabajo, amigos, hobbies, bienestar físico, emocional, y autocuidado. Cada participante coloca lo que hace en cada área y cuánto tiempo le dedica y luego reflexionan sobre las áreas que necesitan más atención.	María Emilia Prieto	15 minutos	Booklet, presentación visual y esférico.
Matriz de Administración del Tiempo	1. Administración del tiempo. 2. Conceptualización de priorización de actividades 3. Autocuidado	Brindar a los participantes herramientas para gestionar su tiempo, priorizando actividades que favorezcan el autocuidado y el crecimiento.	Se introduce la matriz de administración del tiempo de Stephen Covey, dividida en cuatro cuadrantes: urgente e importante, no urgente pero importante, urgente pero no importante, y no urgente ni importante.	María Paz Puruncajas	15 minutos	Booklet, presentación visual y esférico.
Diario de Bienestar	1. Autoobservación 2. Hábitos de autocuidado 3. Valores personales	Estimular el autocuidado y la auto observación diaria.	Los participantes recibirán un formato de diario con secciones para registrar hábitos de alimentación, horas de sueño y estrategias de manejo del estrés. Los participantes realizarán un ejercicio guiado de respiración profunda, enfocado en inhalar calma y exhalar tensiones. Esto promoverá la relajación, el enfoque y el bienestar emocional antes de finalizar la actividad.	María Paz Puruncajas	10 minutos	Booklet, presentación visual y esférico.
Cierre: Ejercicio de respiración	1. Relajación 2. Autoconciencia	Ayudar a los participantes a relajarse, cerrar la sesión con tranquilidad y consolidar el aprendizaje mediante un momento de introspección.		Gabriela Carrera	5 minutos	Presentación visual, música para relajación

Producción y distribución del libro de trabajo

El libro de trabajo “Cuidando a los que Cuidan” fue diseñado como un recurso práctico e interactivo que acompaña a los participantes durante el taller presencial y extiende su impacto más allá de las sesiones. Este material permite a los asistentes completar las actividades de la mano con el facilitador, llenando secciones específicas durante las dinámicas del taller.

El material se entrega al inicio del taller junto con un bolígrafo, permitiendo a los participantes interactuar con él bajo la guía del facilitador. Durante la sesión, los asistentes completan las secciones correspondientes en tiempo real, lo que garantiza una experiencia práctica y completamente integrada. Impreso en alta calidad, el libro está diseñado para ser utilizado a largo plazo, promoviendo el compromiso de los participantes con su bienestar, fortaleciendo su autocuidado y consolidando los aprendizajes adquiridos.

Cada actividad completada fomenta una mayor introspección y fortalece las habilidades de planificación personal. Al finalizar el taller, los participantes se llevan el libro como una herramienta para:

- Continuar el proceso reflexivo: El Diario de Bienestar Semanal está diseñado para ser completado durante los 6 días siguientes, fomentando la consolidación de hábitos de autocuidado.
- Revisar sus respuestas: Las secciones completadas durante el taller sirven como referencia para evaluar el progreso personal y mantener el enfoque en el bienestar.
- Reutilizar estrategias: Las dinámicas pueden ser replicadas de manera autónoma, adaptándolas a las necesidades específicas de los participantes en su vida diaria.

Plan de Implementación

Papel de los Actores

Estudiantes

Estudiantes de psicología de la Universidad San Francisco de Quito imparten el taller presencial en la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe con el objetivo de capacitar al personal de salud acerca del Burnout. Asimismo, guían las actividades del workbook creado como parte del taller durante cuatro días desde el 11 hasta el 14 de noviembre.

Organización-coordinación de recursos humanos de la clínica

Se tuvo contacto directo con el Gerente Daniel y la Coordinadora de Recursos Humanos, Gabriela Ayala para la gestión de los talleres presenciales y recursos virtuales. Junto a su colaboración se logró crear espacios de aprendizaje, reflexión y de conexión. Ambas partes comprometidas por un mismo objetivo. Gabriela Ayala siendo responsable de difundir e incentivar al personal de salud a completar el curso virtual y asistir a los talleres presenciales.

Beneficiarios- personal del área de salud

El personal de salud de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe recibió el programa de manera respetuosa, con ganas de aprender y participar. Cuatro grupos con personas promedio, aplicaron los ejercicios del Workbook, completaron dos encuestas y participaron activamente en los talleres. El personal de salud brindó apoyo logístico y espacio para que el taller se lleve a cabo de manera eficiente.

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2024				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Reuniones con la clínica, especificaciones del programa.				
Creación de los módulos de moodle				
Creación de taller				
Socialización del curso en línea				
Presentación presencial del taller en 4 jornadas				
Entrega del curso en línea.				
Entrega de certificados.				

Evaluación de Resultados

Datos Cuantitativos

En el estudio participó una muestra de 96 profesionales de la salud, quienes completaron un cuestionario antes y después de la intervención. Para garantizar la inclusión de aquellos que no pudieron asistir de manera presencial, la intervención combinó talleres presenciales con un curso virtual. El objetivo del análisis fue evaluar los cambios en indicadores clave relacionados con las conductas de autocuidado, la conciencia sobre el burnout y la percepción del desgaste emocional.

Los resultados (Anexo 1 y 2) reflejan un impacto positivo en las áreas evaluadas, con un incremento en el conocimiento sobre el burnout y una mejor comprensión de las técnicas clave para manejarlo. También se vio una mejora en las prácticas de autocuidado, especialmente en la autorreflexión y el uso de técnicas de relajación.

Hay diferencias notables entre los periodos anterior y posterior a la intervención, según los datos cuantitativos. En primer lugar, se produjo un aumento del 20% en las puntuaciones relativas a las técnicas de gestión del estrés. Además, hubo un aumento del 25% en las respuestas que sugerían el uso de estrategias de relajación y autorreflexión. Por último, se produjo un

descenso del 15% en los sentimientos de cansancio emocional declarados por los participantes. Estos resultados apuntan a una mejora general en la prevención del agotamiento, el autocuidado y la gestión del estrés.

Datos Cualitativos

Desde el punto de vista de los recursos humanos, Gabriela Ayala observó que, tras la intervención, se produjo una notable mejora en la actitud del personal hacia el autocuidado. Según su evaluación, a los participantes les resultó más sencillo incorporar las herramientas aprendidas a sus rutinas diarias porque los ejercicios prácticos les parecieron «muy útiles» y «sencillos de utilizar». También destacó la importancia de incluir un seguimiento a largo plazo para consolidar las lecciones aprendidas y garantizar que los efectos beneficiosos de la intervención se mantengan en el tiempo, mejorando así el bienestar general de los miembros del personal.

Análisis

El taller ‘Cuidando a los que Cuidan’ se enfocó en proporcionar herramientas prácticas de autocuidado y prevención del burnout, centrándose en actividades que permitieran a los participantes reflexionar sobre su bienestar mental y físico. La encuesta previa al taller mostró que muchos trabajadores se sentían estresados de manera frecuente, con un 56.8% (Figura 1) indicando que experimentaban estrés “algunas veces”, y un 45.8% (Figura 2) señalando que les resultaba “algunas veces” difícil desconectarse del trabajo fuera de su horario laboral. Estos datos reflejan una situación de estrés constante que afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, lo cual valida la necesidad de un taller de prevención.

Sin embargo, a lo largo del taller, se observó una notable participación y compromiso de los trabajadores con las actividades propuestas. En las actividades de momentos de gratitud,

muchos participantes expresaron cómo el taller les permitió reflexionar sobre los aspectos positivos de sus vidas, como la importancia de sus familias o los momentos de alegría que, a menudo, olvidaban debido a la presión laboral. Estos momentos fueron reveladores, ya que no solo mostraron el impacto emocional del taller, sino que también indicaron que, aunque los participantes se sentían estresados en su trabajo, el taller les ayudó a reconectar con su motivación personal y a apreciar lo que tienen en sus vidas, como lo es el trabajo. Esto reforzó al 34.4% de personas que mencionaron nunca haber perdido interés por su trabajo y ayudó a reflexionar, valorar y recordar la importancia de su labor al 30.2% que mencionó que rara vez ha perdido el interés en su trabajo.

Por otro lado, otra actividad significativa fue la de espacio seguro, donde los participantes fueron guiados a visualizar un lugar donde se sintieran completamente tranquilos. La reacción de una de las participantes, que se sintió emocionalmente afectada, reveló que el taller tocó fibras profundas relacionadas con el trabajo y la familia. Esta respuesta emocional también refleja cómo el estrés laboral y la falta de tiempo con seres queridos afectan a los trabajadores, lo que se había manifestado en la encuesta previa, y cómo el taller les permitió procesar estas emociones y conectar con su necesidad de autocuidado.

En cuanto a la actividad de cajas de equilibrio, los participantes reflexionaron sobre áreas de su vida que habían descuidado debido al estrés laboral, como el ejercicio, el descanso adecuado y la conexión con la familia. Esta reflexión, seguida de la creación de planes de acción, fue una manifestación clara de que los participantes se dieron cuenta de la importancia de equilibrar sus responsabilidades laborales con el autocuidado. A través de esta actividad, los participantes pudieron visualizar un cambio tangible en sus hábitos diarios, lo que resalta la

efectividad del taller en la modificación de comportamientos hacia el autocuidado y la gestión del tiempo.

Finalmente, la actividad de la matriz del tiempo también mostró un cambio positivo en la forma en que los participantes gestionan sus actividades. Muchos expresaron que ahora eran más conscientes de la diferencia entre lo urgente y lo importante, lo que les permitió priorizar mejor sus tareas y reducir la sensación de sobrecarga. Esto está en línea con los resultados de la encuesta previa, donde muchos participantes indicaron que no sentían tener las herramientas necesarias para lidiar con el estrés (Figura 4). Esta actividad, por tanto, no solo se alineó con las preocupaciones iniciales de los trabajadores, sino que les proporcionó herramientas prácticas para mejorar su gestión del tiempo y disminuir el estrés.

Aunque la encuesta previa al taller reflejaba una situación de estrés constante y falta de herramientas para gestionar, las actividades y dinámicas del taller ‘Cuidando a los que Cuidan’ demostraron ser efectivas para fomentar la reflexión sobre el bienestar personal, promover cambios de comportamiento y proporcionar herramientas útiles para prevenir el burnout. Las observaciones durante las actividades, como la participación activa y los testimonios emocionales, reflejan un impacto positivo en los participantes, lo que demuestra que el taller no solo fue relevante, sino también influyente en la mejora del bienestar de los trabajadores.

CONCLUSIONES

La Clínica Nuestra Señora de Guadalupe ha dado un paso importante al crear un espacio dedicado al bienestar integral de su personal de salud. Con la apertura de este nuevo proyecto, se ha lanzado el taller psicoeducativo "*Cuidando a los que Cuidan*", una iniciativa que busca

ofrecer herramientas y apoyo frente a la realidad que viven los profesionales de la salud.

Adaptado a sus necesidades y horarios, este taller pretende generar un impacto positivo en la vida de quienes se entregan cada día al cuidado de los demás. Este espacio representa el primer acercamiento formal al abordaje del burnout, un tema crucial en la salud emocional y profesional de los trabajadores sanitarios. Así, se da un paso importante no solo en el cuidado de los pacientes, sino también en el cuidado de quienes dedican su vida al bienestar de la comunidad.

El taller realizado *Cuidando a los que Cuidan* fue de carácter preventivo, con el objetivo de psicoeducar a las personas sobre la salud mental, el burnout, el autocuidado, los factores que pueden provocar burnout, y brindar herramientas prácticas de autocuidado que les ayuden a prevenir y manejar eficazmente el estrés. Se identificaron dificultades propias de la clínica y de la profesión, como la carga laboral, la organización y las extensas jornadas de trabajo, que son factores en los que no se puede intervenir directamente. Sin embargo, se buscó educar a los trabajadores en la identificación de estos factores de riesgo y en cómo manejarlos.

Asimismo, la intervención se desarrolló a partir de datos previamente recopilados, que indican que el 10% de la población general del hospital presentaba síntomas de burnout. No obstante, no se realizó una intervención psicológica con los trabajadores que ya presentaban sintomatología porque, al ser estudiantes de psicología general, no se contaba con los conocimientos, experiencia ni herramientas necesarias para iniciar un tratamiento adecuado para quienes padecían agotamiento extremo.

Así pues, aunque el taller no abordó directamente a los trabajadores afectados con una intervención psicológica ni se intervino en los factores organizacionales de riesgo para reducirlos, el programa *Cuidando a los que Cuidan* tuvo como propósito psicoeducar a la mayor cantidad de trabajadores posible sobre la prevención del burnout. De esta manera, se buscó evitar

un aumento en el porcentaje de trabajadores afectados por este síndrome, el cual es común en los profesionales de la salud.

No obstante, el proyecto enfrentó varios retos importantes que afectaron su inicio y desarrollo. Uno de los mayores problemas fue la falta de coordinación y comunicación en la clínica, especialmente después de que la responsable de recursos humanos, quien era clave y conocía bien el programa, dejó su puesto. Mientras se contrataba a un nuevo encargado, no hubo una persona fija en este rol, lo que causó desorganización, retrasos en la entrega de información y dificultades para asegurar que el personal participe activamente.

Estos retos subrayan lo crucial que es establecer canales de comunicación eficaces y planes de reserva para atenuar el impacto de circunstancias imprevistas en proyectos que incluyen a numerosas partes interesadas. A pesar de ello, el equipo supo adaptarse, manteniéndose centrado en los objetivos y asegurándose de que el proyecto se lleve a cabo eficazmente dentro de las limitaciones.

Más allá, si bien el curso impartido resultó ser una herramienta valiosa para el personal de la clínica, es fundamental reconocer que los efectos de cualquier intervención pueden ser transitorios. Para asegurar la sostenibilidad de los resultados obtenidos y adaptar las estrategias a las necesidades cambiantes del personal, se propone un seguimiento a largo plazo. Este seguimiento podría involucrar tanto iniciativas internas de la clínica o llevarse a cabo a través de futuros proyectos en favor de la clínica. Dicho seguimiento debería incluir evaluaciones periódicas para monitorear el progreso del personal y, de ser necesario, reforzar las herramientas y estrategias implementadas. Si el objetivo es la prevención del burnout, estas evaluaciones podrían complementarse con materiales educativos adicionales. Estas medidas ayudarían a

consolidar los resultados alcanzados, promoviendo un entorno laboral más saludable y resiliente a largo plazo.

Los datos recolectados durante el verano de 2024 por un proyecto integrador de psicología general de la USFQ mostraron la presencia significativa de burnout en diversos miembros del personal de la Clínica Nuestra Señora de Guadalupe. Aunque las competencias terapéuticas de los psicólogos generales están limitadas, estos hallazgos destacan la necesidad urgente de implementar intervenciones más específicas y personalizadas. Una propuesta concreta para abordar esta problemática sería un proyecto liderado por el área de psicología clínica, centrado en ofrecer apoyo directo al personal con síntomas más graves de burnout. Este proyecto podría incluir sesiones de asesoramiento psicológico y recursos terapéuticos adicionales, diseñados para atender las necesidades individuales y fortalecer el bienestar emocional del personal afectado.

En síntesis, se cumplió la función de psicoeducación y dar herramientas de autocuidado. El taller ‘Cuidando a los que Cuidan’ cumplió con su objetivo principal de psicoeducar al personal de la clínica sobre el burnout y promover el autocuidado. Los resultados preliminares indican un aumento en la conciencia sobre los factores de riesgo y la disposición a implementar estrategias de afrontamiento. Sin embargo, la falta de coordinación institucional y la necesidad de intervenciones más personalizadas para los casos más graves de burnout resaltan la importancia de un enfoque multifacético y sostenido.

Referencias

- Alves, M. G., Oliveira, P., Paro, H. B., & Arcêncio, R. A. (2021). Burnout among healthcare professionals: Impact and associated factors. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 1-12.
- Berkowitz, S. A., Kondo, K., Elliot, K., & Lee, Y. (2020). Health system interventions for provider burnout: A systematic review. *Journal of General Internal Medicine*, 35(3), 874-884.
- Clínica Nuestra Señora de Guadalupe - Hermanas hospitalarias (CNSG)* (2023, 15 agosto). Hermanas Hospitalarias.
<https://www.hospitalariasec.org/clinica-guadalupe/>
- Díaz-Narváez, V. P., López-Jiménez, A., & Calzadilla-Núñez, A. (2015). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud: Una revisión teórica*. Revista Costarricense de Ciencias Médicas, 36(1), 39-53.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Gamage, S. H. P. W., Ayres, J. R., & Behrend, M. B. (2022). A systematic review on trends in using Moodle for teaching and learning. *International Journal Of STEM Education*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40594-021-00323-x>
- Institute for Quality and Efficiency in Health Care (IQWiG). (2020). Depression: Learn more – What is burnout? In *InformedHealth.org*. National Center for Biotechnology Information. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279286/>

- Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work: A psychological perspective*. Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781315883903>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout as a continuous process: Focus on self-efficacy and exhaustion. In *Burnout research: Theory and evidence* (pp. 73-87). Routledge.
- MasterClass. (2023). How to stop spiraling: 5 steps to regain control. *MasterClass*. <https://www.masterclass.com/articles/how-to-stop-spiraling#>
- Montgomery, A. J., & Panagopoulou, E. (2021). Burnout in healthcare: The case for organisational change. *European Journal of Psychiatry*, 35(3), 151-158. <https://doi.org/10.1016/j.ejpsy.2021.04.003>
- Montgomery, A., Spânu, F., Baban, A., & Panagopoulou, E. (2021). The role of leadership in mitigating healthcare worker burnout. *Healthcare Management Review*, 46(2), 92-98.
- Peñafiel, M., Navarrete, R., Vásquez, S., & Luján-Mora, S. (2016). Moodle as a Support Tool in Higher Education. *The Ninth International Conference On Advances In Computer-Human Interactions*, 98-104. http://www.thinkmind.org/index.php?view=article&articleid=achi_2016_5_20_20_233

- Reith, T. P. (2018). Burnout in United States healthcare professionals: A narrative review. *Cureus*, 10(12), e3681.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2020). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving well-being in the workplace. *Work & Stress*, 34(1), 1-19.
- Shanafelt, T. D., Goh, J., & Sinsky, C. (2020). The business case for investing in physician well-being. *JAMA Internal Medicine*, 180(6), 707-714.
- Shanafelt, T. D., Goh, J., & Sinsky, C. (2017). The business case for investing in physician well-being. *JAMA Internal Medicine*, 177(12), 1826-1832.
<https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2017.4340>
- Slattery, M., Attard, H., Stewart, V., Roennfeldt, H., & Wheeler, A. J. (2020). Participation in creative workshops supports mental health consumers to share their stories of recovery: A one-year qualitative follow-up study. *PLoS ONE*, 15(12), e0243284. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243284>
- Sufi, S., Simera, I., Nurmikko-Fuller, T., Wilde, A., & others. (2018). *Ten simple rules for measuring the impact of workshops*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1805.03522>
- Tawfik, D. S., Profit, J., Webber, S., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout, well-being, and work unit safety grades in relationship to reported medical errors. *Mayo Clinic Proceedings*, 93(11), 1571-1580.

Van Bogaert, P., Peremans, L., Diltour, N., Van Heusden, D., Dilles, T., & Van Rompaey,

B. (2020). Staff Nurses' Burnout and Hospital Practice Environment in Belgian

Hospitals: Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-11.

<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05641-2>

West, C. P., Dyrbye, L. N., Erwin, P. J., & Shanafelt, T. D. (2016). Interventions to

prevent and reduce physician burnout: A systematic review and meta-analysis. *The*

Lancet, 388(10057), 2272-2281. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(16\)31279-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(16)31279-X)

West, C. P., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Nedelec, L., ... &

Shanafelt, T. D. (2020). Resilience and burnout among physicians and the general

US working population. *JAMA Network Open*, 3(7), e209385.

World Health Organization. (2019). Burn-out an “occupational phenomenon”:

International Classification of Diseases.

https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

Anexos

Anexo 1: Resultados encuestas pre-intervención

Figura 1

¿Con qué frecuencia te sientes estresado por tu trabajo?

95 responses

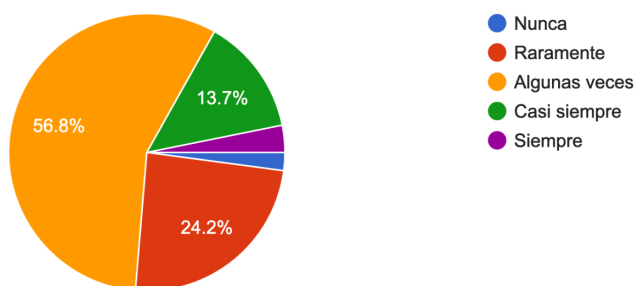


Figura 2

¿Te resulta difícil desconectarte mentalmente del trabajo fuera de tu horario laboral?

96 responses

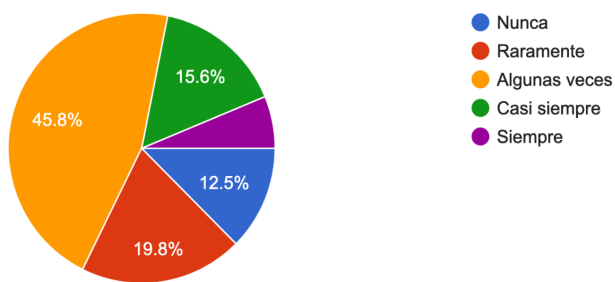


Figura 3

¿Sientes que has perdido el interés o la motivación por tu trabajo?

96 responses

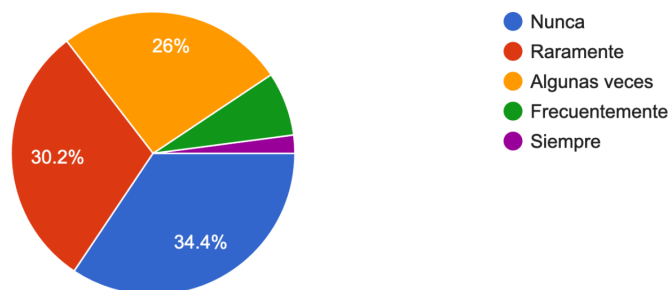
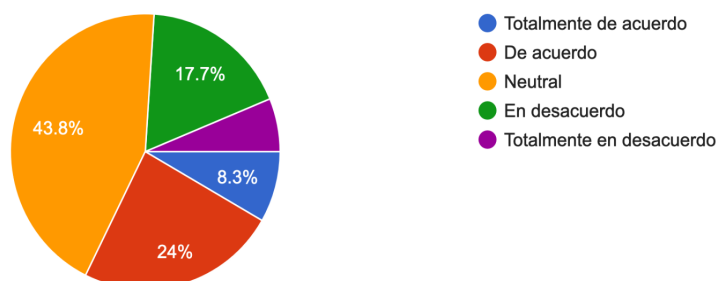


Figura 4

¿Sientes que tienes las herramientas necesarias para lidiar con situaciones estresantes en el trabajo?

96 responses



Anexo 2: Resultados encuestas post-intervención

Figura 5

¿Con qué frecuencia te sientes estresado por tu trabajo?

85 responses

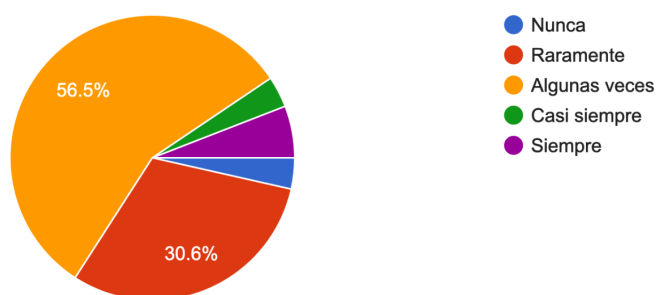


Figura 6

¿Te resulta difícil desconectarte mentalmente del trabajo fuera de tu horario laboral?

83 responses

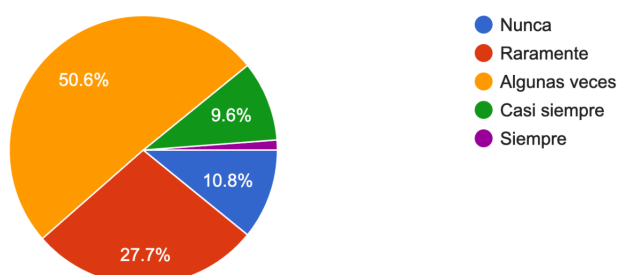


Figura 7

¿Sientes que has perdido el interés o la motivación por tu trabajo?

83 responses

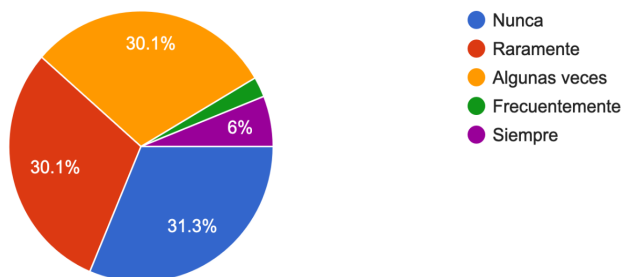


Figura 8

¿Tienes prácticas regulares para manejar el estrés, como ejercicio, meditación o hobbies?

81 responses

