

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**Experiencia del síndrome de burnout en servidores públicos de la salud  
mayores de 50 años.**

**Proyecto de Investigación**

**Evelyn Pamela Moreno Álvarez**

**Psicología**

Trabajo de titulación presentado como requisito

para la obtención del título de

Licenciada en Psicología

Quito, 03 de agosto del 2016

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ  
COLEGIO CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**HOJA DE CALIFICACIÓN  
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Experiencia del síndrome de burnout en servidores públicos de la salud mayores de 50 años.**

**Evelyn Pamela Moreno Álvarez**

Calificación: .....

María Cristina Crespo Andrade,  
Ph. D (c) Humanidades y Artes mención  
educación.

Firma del profesor

---

Quito, 03 de agosto de 2016

### **Derechos de Autor**

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

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 el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: Evelyn Pamela Moreno Álvarez

Código: 00108658

Cédula de Identidad: 1719005843

Lugar y fecha: Quito, agosto de 2016

## RESUMEN

**Antecedentes:** El síndrome de burnout es conocido como cansancio profesional, este concepto fue propuesto por el psiquiatra Herbert Freudenberg en el año 1974 (Paredes & Sanabria, 2008). Las investigaciones dicen que una de las causas del síndrome de burnout están relacionadas con las horas de trabajo o la insatisfacción laboral, este síndrome de burnout es encontrado en servidores de la salud quienes trabajan en áreas complicadas tales como: terapia intensiva, área de quemados, entre otros. Porque estas área de trabajo tienen un fuerte impacto para algunas personas (Acurio & Córdoba, 2015). Este estudio se enfoca en servidores de la salud mayores de 50 años de edad, debido a que no se ha encontrado estudios cualitativos en este grupo de personas, pues se encuentran en una etapa especial de su vida donde están a punto de jubilarse, están en etapa de climaterio y están enfrentando enfermedades propias de su edad. **Metodología:** Para este estudio se tomó un grupo de 5 enfermeras quienes trabajan en el Hospital del IESS de la ciudad de Quito, estas personas fueron diagnosticadas con el síndrome de burnout mediante el test de Maslach Burnout Inventori (MBI) (Moreno, 2005). Una vez seleccionado nuestro grupo de personas para el estudio, este proceso se desarrolló en tres sesiones de entrevistas, donde se investigó acerca de la historia familiar, historia laboral e historia clínica. **Resultados:** Los resultados esperados en el grupo con síndrome de burnout se notó cambios importantes en lo físico, emocional – familiar y laboral. **Conclusiones:** El obtener las experiencias de personas que desarrollaron el síndrome de burnout nos ayuda a entender cómo lidiar con situaciones tan difíciles en la vida diaria. También resulta algo difícil comprender como las personas que son diagnosticadas con este síndrome pueden seguir sin recibir el tratamiento correspondiente, sabiendo que este problema afecta a varias áreas de su vida. Finalmente los resultados de este proyecto servirán como fundamentos para iniciar un programa de investigación, prevención y tratamiento a los servidores públicos y privados de todas las áreas laborales.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, cansancio laboral, servidores de la salud pública, mujeres mayores de 50 años de edad, enfermeras.

## ABSTRACT

**Background:** Burnout syndrome is known as professional tiredness, this concept was proposed by psychiatrist Herbert Freudenberg in 1974 (Paredes & Sanabria, 2008). The researchers say that one of the causes of burnout are related with the work hours or job dissatisfaction, this burnout syndrome is found in Health Servers who Work in difficult areas such as: intensive care, burned area, among others. Because these working areas have a strong impact for some people. (Acurio & Córdoba, 2015). This study focuses on health servers over 50 years old, because it has not been found qualitative studies in this group of people, because they are in a special stage of their life where they are about to retire, they are on climacteric stage and they are facing diseases typical of their age. **Methodology:** For this study a group of five nurses who work at the Hospital of IESS city of Quito was taken, these people were diagnosed with burnout syndrome through the test of Maslach Burnout Inventori (MBI) (Moreno, 2005). Once our group of people had been selected for the study, this process was conducted in three interview sessions, which investigated about family history, work history and medical history. **Results:** The expected in the group with burnout syndrome results noted significant changes in the physical, emotional - family and work. **Conclusions:** Get the experiences of people who developed burnout syndrome helps us to understand how to deal with difficult situations in everyday life. It is also difficult to understand how people who are diagnosed with this syndrome may continue without receiving proper treatment, knowing that this problem affects several areas of your life. Finally the results of this project will serve as a basis for initiating a program of research, prevention and treatment to public and private servants in all work areas.

**Keywords:** burnout, job fatigue, public health servers, women over 50 years old, nurses.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción al problema .....</b>	<b>9</b>
Antecedentes .....	10
El problema .....	11
Pregunta de investigación.....	12
El significado del estudio .....	12
Resumen.....	13
<b>Revisión de la literatura .....</b>	<b>14</b>
Revisión de literatura .....	14
Formato de la revisión de la literatura.....	14
<b>Metodología y diseño de la investigación.....</b>	<b>33</b>
Justificación de la metodología seleccionada .....	33
Herramientas de investigación utilizada.....	35
Descripción de participantes .....	37
Reclutamiento de los participantes.....	37
Consideraciones éticas.....	38
<b>Resultados esperados.....</b>	<b>40</b>
Discusión .....	45
Limitaciones del estudio .....	47
Recomendaciones para futuros estudios .....	48
<b>Referencias.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO A: SOLICITUD DE APROBACIÓN DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO B: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO C: CARTA DE RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO D: ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA PARA PARTICIPANTES.....</b>	<b>66</b>

## INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales presentan alto nivel de estrés para los trabajadores y este se caracteriza por síntomas frecuentes los cuales van desde la irritabilidad a la depresión; el estrés consume la energía física y mental de los trabajadores y afecta a la dedicación y el desempeño, sobre todo en profesionales de la salud como médicos y enfermeras (Grazziano & Ferraz, 2010). En estas profesiones hay factores de estrés como el contacto constante con pacientes, ver situaciones de desahucio y sentir la responsabilidad de generar salud a ciertas personas con cuadros críticos; se ha encontrado evidencia que el estrés afecta directamente al comportamiento laboral (Thomaé, Ayala, Sphan & Storti, 2006).

En el campo laboral de la salud pública es bastante común desarrollar el síndrome de Burnout por los altos niveles de estrés propios de la profesión. El burnout es una afectación considerada como una forma impropia de hacer frente al estrés crónico (Saborío & Hidalgo, 2015). La prevalencia del síndrome de burnout está relacionada con el ambiente laboral donde el sujeto se desempeña y los detonantes ambientales que tenga para dicho trastorno (Saborío & Hidalgo, 2015). La recurrencia del síndrome se presenta con mayor énfasis en trabajadores del ámbito de la salud por diferentes factores como la insatisfacción laboral, la carga excesiva de trabajo, malas relaciones interpersonales con sus compañeros de área, etc. (Marrugo, 2016).

El estrés que es manejado inadecuadamente por el individuo generalmente lleva algunas a desarrollar el síndrome de burnout creando una sensación de fracaso, sensación de agotamiento continuo o experimentar sobrecarga en el trabajo (Gatto, 2012). El síndrome de burnout se desarrolla de manera paulatina es decir que las personas después de acumular varias razones como la insatisfacción laboral, frustraciones, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales con sus compañeros, estrés, horarios continuos,

agotamiento, al pasar de los años se convierten en burnout, no siempre todos los casos de estrés terminan en burnout pero tienen más prevalencia a desarrollarlo las personas que manejan mal situaciones de estrés en su vida cotidiana (Carillo, Gómez & Espinoza, 2012).

Tener una fuerte carga emocional que aumenta la tensión y agota al trabajador genera ciertas conductas que llevan a aislarse de las demás personas, más que nada tener una actitud de desprecio hacia las personas que está atendiendo; el burnout se suele presentar por insatisfacción laboral o insatisfacción en los logros de metas profesionales que pueden llevar a la depresión ya que existe dificultad en la asimilación de estos problemas (Albaladejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle, & Domínguez, 2004).

Existen investigaciones que han sido realizadas en Ecuador en el año del 2016, donde se estudia en el síndrome de burnout directamente con profesionales de la salud. Fueron tomados varios grupos mujeres enfermeras de las 24 provincias del Ecuador donde la media de edad fue 40 años; las variables que se analizaron en esta investigación fueron las características sociodemográficas, características laborales y finalmente clínicas (Zhindón & Del Rocío, 2016). El estudio se realizó debido a la importancia y recurrencia del tema y sus conclusiones podrán brindar información necesaria, para que en futuras investigaciones se pueda llegar a fondo en la etiología, tratamiento del síndrome de burnout.

La experiencia del síndrome de burnout puede ser devastadora no solo en lo personal, sino también en lo familiar y social, ya que la persona afectada por el síndrome no está en condiciones de tener buenas relaciones interpersonales, no puede rendir al cien por ciento en su trabajo porque tiene demasiada carga emocional debido al burnout. Es por eso que la investigación que se propone ahora pretende conocer las experiencias de las personas que son servidores de la salud en el rango de 50 a 65 años de edad que hayan sido



diagnosticadas con síndrome de burnout porque los estudios que han sido realizados son estudios de métodos cuantitativos y en participantes que son menores de los 50 años de edad, no tomando en consideración que la población escogida para este estudio puede ser un grupo sensible a los cambios ya sea por la edad o por las cosas que tendrán que afrontar que son la jubilación, nido vacío, climaterio, cambios hormonales, etc.

## **INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA**

El estrés es una de las enfermedades más comunes en el mundo actual según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006). El estrés surge cuando el sujeto empieza a enfrentar situaciones que requieren tiempo de adaptación y que por parte del sujeto son percibidas como una amenaza o como un desafío, y puede terminar en frustración porque a largo plazo amenaza su tranquilidad y afecta todos los ámbitos de su vida (Grazziano & Ferraz, 2010).

El síndrome de burnout es una de las afecciones más comunes entre los profesionales de la salud y este síndrome se presenta con baja autoestima, falta de atención a pacientes y bajo interés laboral (Paredes & Sanabria, 2008). También se describe al burnout como un estado psicológico que se da por una exposición a largo plazo a situaciones de estrés causando consecuencias negativas como rivalidad con sus propios pacientes, tomando como referencia al personal de la salud. Finalmente la persona experimenta un sentimiento de que sus logros han sido muy bajos a nivel personal y evalúa de manera muy negativa su propio desempeño en su trabajo (Carrillo, Gómez & Espinoza, 2012).

## **Antecedentes**

### **La historia del síndrome de burnout en servidores de la salud pública**

En los años 70 se hizo conocido un concepto médico al cual se lo denominó el síndrome de Burnout o cansancio profesional, este concepto fue propuesto por el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberg en el año de 1974; él describió los cambios que se presentan en diferentes trabajadores que daban aporte como voluntarios en varios centros de salud, y concluyó que el escenario donde estos laboran genera una alta probabilidad de desarrollar burnout (Paredes & Sanabria, 2008). En realidad el diagnóstico del síndrome de burnout no es tan simple pues existen varios síntomas para poder diagnosticarlo en un trabajador; el autor de este concepto concluyó que el síndrome de burnout se desarrolla por una gran frustración causada por actividades a las que se dedica mucho esfuerzo y que carecen de refuerzo; esto genera estrés, depresión y otro tipo de síntomas (Toscano, Hernández & Salgado, 2010).

En Ecuador, se han realizado investigaciones sobre el síndrome de burnout en la provincia del Azuay y se ha comprobado mediante investigación que la prevalencia del síndrome de burnout es de 2.38% especialmente en trabajadores directos del Ministerio de Salud Pública (MSP). En estudios previos se ha considerado como factor importante la cantidad de horas que laboran y la satisfacción que sienten al momento de realizar su trabajo (Durán & García, 2013). En la investigación realizada en Azuay los autores manifiestan que los individuos estudiados pueden tener una buena salud física pero su salud mental puede estar deteriorada; por otra parte, la atención de los servidores públicos de la

salud que presentan síndrome de burnout no es de buena calidad y esto se debe al menoscabo de su bienestar mental y emocional, como también el poco reconocimiento que han obtenido laboralmente.

El tema puede ser muy conocido sin embargo no existen estudios realizados en personas que sobrepasan los 50 años de edad y son servidores públicos que a su vez trabajan en áreas de la salud. Muchas de las veces existen personas que se sienten bien con su trabajo pero no se sienten satisfechas del reconocimiento que reciben por parte de sus autoridades o compañeros de trabajo. Las personas que trabajan en áreas complicadas como terapia intensiva, área de quemados, quirófanos, tienden a presentar más el síndrome ya que las causas de desarrollarlo pueden ser la falta de información que recibieron al momento de entrar al puesto de trabajo, es decir no conocer a qué situaciones se enfrentarían; otra de las causas puede ser la baja tolerancia a trabajos con fuerte impacto personal, la cual crea un fuerte impacto en el individuo que le genera estrés y tensión (Acurio & Córdoba, 2015).

### **El problema**

El problema es que no se cuenta con la información necesaria sobre la experiencia de personas con más de 50 años de edad y que hayan sido diagnosticadas con síndrome de burnout; pues los estudios solo están centrados en personas servidoras de salud pero con una edad máxima de 40 años (Quiceno & Alpi, 2007).

La constante presión laboral que se exige a diario en el personal de salud no toma en cuenta el esfuerzo físico de las personas que son mayores de 50 años de edad y que ya tienen más de 25 años de servicio en el sector público. Por otra parte, actualmente existe mayor competitividad al momento de conseguir un ascenso en un puesto laboral generando

sentimientos de frustración o ansiedad si el individuo deseaba alcanzar el ascenso y no puedo hacerlo. La importancia de investigar las experiencias de personas con más de 50 años que experimentan burnout radica en que vamos a conocer cómo estas mujeres enfrentan situaciones de estrés y en que ámbitos de su vida el burnout tiene mayor impacto como es lo familiar, social, de pareja. También se podría conocer que recursos utilizan para enfrentar el burnout entre otros temas.

### **Pregunta de investigación**

“Cuáles son las experiencias de los servidores públicos de la salud mayores de 50 años de edad que tienen síndrome de burnout”

### **Significado del estudio**

En el Ecuador, no se han realizado estudios cualitativos que tratan sobre la experiencia del síndrome de burnout, pues solo se encuentran investigaciones realizadas con metodología cuantitativa. Por ejemplo Durán & García (2013), estudiaron a la población del Azuay directamente en servidores de salud pública, su rango de edad en el estudio no fue en personas mayores de los 45 años. Es por esto que con esta propuesta de investigación se quiere investigar las experiencias de personas mayores de 50 años que hayan desarrollado síndrome de burnout. Por tanto, sería el primer estudio que se realiza en este grupo de personas que sean servidores de la salud pública. Es importante conocer las experiencias de las personas que tienen burnout y con este estudio será más fácil conocer como una persona se siente con respecto al burnout, este estudio puede servir como base para futuras investigaciones que puedan ser realizadas con un mayor número de personas.

## **Resumen**

El estudio que se propone investigara acerca de las experiencias de servidoras públicas de salud con síndrome de burnout y que sean mayores de 50 años de edad. Esta investigación se llevara a cabo mediante un estudio de caso ya que permite descubrir varios puntos de vista acerca de un mismo tema (Stake, 1995). Esta investigación es importante ya que no se ha podido encontrar estudios que hablen de experiencias de personas que tengan síndrome de burnout, esta propuesta de estudio puede ayudar como base a los futuros investigadores a tener una pauta del síndrome de burnout con metodología cualitativa. A continuación se encuentra Revisión de la literatura donde explica más sobre el síndrome de burnout, cuales son las causas y sus efectos en la salud de las personas, seguido de la metodología que se utilizó para el estudio, los resultados esperados de este estudio seguido de las conclusiones y discusión.

## **REVISIÓN DE LITERATURA**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Fuentes**

La información que se va a utilizar en la revisión bibliográfica de este trabajo de investigación proviene de revistas científicas, libros, trabajos de investigación y artículos científicos. Para poder acceder a dicha información, se utilizará algunas palabras clave como síndrome de burnout, agotamiento emocional, estrés laboral, insatisfacción laboral, depresión. Se accederán a artículos de EBSCO y HINARI recursos electrónicos que pertenecen a la Universidad San Francisco de Quito.

#### **Formato d revisión de la literatura**

A continuación, se revisará la literatura acerca del síndrome de burnout, sus causas psicológicas, psicosociales y epidemiología y se relacionará el síndrome de burnout con el servicio en la salud pública, tomando en cuenta que este será nuestro grupo de trabajadores a investigar. De la misma manera se conocerá como prevenir el burnout y cuáles serán las recomendaciones para poder tratar el síndrome especialmente en los servidores de la salud.

#### **Historia del síndrome de burnout.**

Durante los últimos 40 años, las exigencias del mundo moderno, han puesto a trabajar más horas, más turnos rotativos y han creado mayor competitividad entre compañeros de labor; esto ha generado en los trabajadores una crisis de adaptación en los puestos de trabajo sobre todo en los puestos donde se tiene mayor contacto con personas en

los que existen altos niveles de exigencia laboral (Sobreques, Cebria, Segura, Rodríguez & García, 2003).

El síndrome de Burnout es un concepto propuesto por Herbert Freudenberger en el año de 1974, después de ser testigo del desgaste de energía, la desmotivación y la pérdida de interés que presentaban algunas personas que laboraban como enfermeros o enfermeras en las clínicas de adicción. Los empleados después de cierto tiempo de trabajo presentaban ansiedad, depresión y en ocasiones eran verbalmente groseras con los pacientes de la clínica. Los empleados desarrollaban estas actitudes porque tenían muchas horas de trabajo excesivo, el sueldo que recibían no era satisfactorio y la exigencia de compromiso con los pacientes era alta (Carlin & Garces, 2010).

Haciendo referencia a la historia en los años de 1980 Guillespies pone mucho interés en la investigación de este síndrome de burnout porque para Guillespies había una gran cantidad de casos relacionados con el burnout, es por esta razón que deseaba conocer más sobre el tema y necesitaba hacer una investigación para ver cuáles las causas que las personas tenían para desarrollar el síndrome de burnout (López, 2004).

Según pasan los años y las investigaciones avanzan, Kushnir y Melamed en el año de 1982 cambiaron el concepto de burnout y ya no lo describen como una enfermedad, es decir que ya lo empezaron a describir como un problema más ocupacional. Posteriormente se realizaron investigaciones que no solo estuvieron relacionados con el campo de la salud ya que se llegaron a extender a otras áreas como la docencia u otras carreras afines a tener interacción con otras personas (Carlin & Garces, 2010).

Para el año de 1988 Pines y Aronson estudiaron de una manera más profunda el síndrome de burnout, y encontraron los siguientes síntomas: sentimientos de impotencia, sensaciones de sentirse atrapados o con poco entusiasmo en su ambiente laboral, baja autoestima; todo esto fue causado por estar expuesto a situaciones que generaban gran demanda de emociones y tiempo (Mingote, 2004).

García Izquierdo en el año 1991 hizo avances importantes en la conceptualización del síndrome de burnout, Izquierdo ha dicho que no solo las personas que trabajen en servicio de la salud están expuestas a tener este síndrome, es más están expuestas todas las personas que tienden a trabajar en lo que es contacto humano como médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, psiquiatras entre otros (Mingote, 2004).

A lo largo del tiempo nuevos investigadores han experimentado diferentes métodos para la medición de aspectos dentro del burnout tomando en cuenta los síntomas que había en sus participantes de investigación, sin embargo durante este tiempo la investigadora americana Cristina Maslach fue quien desarrolló un cuestionario en el año de 1996 el cual fue apto para valorar al empleado en el ámbito laboral y con ello ha contribuido con el medio de investigación con un instrumento de total validez que se usa actualmente para medir el síndrome de Burnout (Juárez, 2014).

Después del año 2000 se llega a obtener un concepto más seguro sobre el burnout. Considerando que en ese mismo año Farber realizó un estudio acerca del síndrome de burnout, tomando en cuenta que la exigencia laboral se ha vuelto más estricta deseando obtener alto rendimiento de sus empleados, es por eso que Farber en la investigación evaluó cuatro aspectos importantes del síndrome de burnout que son: la presión de satisfacer las



demandas laborales, la competitividad entre trabajadores, el deseo de alcanzar salarios más altos y tener la sensación de que será destituido del puesto que con mucho esfuerzo logró alcanzar (Gil-Monte, 2011).

### **Etiología**

Existen al menos dos posturas que describen la etiología del burnout las cuales son: la postura autónoma y la postura ambientalista. La postura autónoma sugiere que el síndrome de burnout es responsabilidad del sujeto ya que el individuo tendría una baja autoestima, personalidad no tolerante al estrés, y su personalidad da motivos para ser un candidato perfecto del síndrome de burnout (Caballero, Hederich & Palacio 2010).

Dentro de estas posturas existe factores individuales para desarrollar el burnout como por ejemplo que la persona no tengan una estabilidad emocional en cualquier aspecto de su vida, su estado civil, relaciones personales, tipos de temperamento, y se han comprobado que son factores de recurrencia por ende son evaluados para la prevalencia del burnout (Segura, 2014).

Cuando las personas tienen una vida familiar más sana y fuerte tienen mayor resiliencia ante los problemas, las personas que poseen una vida familiar estable saben cómo afrontar situaciones familiares difíciles y dar apoyo. Sin embargo a mayor número de hijos mayor sería el estrés laboral al que estaría expuesto el sujeto, pues el tener una vida familiar agitada no permite una concentración óptima (Ávila, 2010).

Otra de las causas individuales es no tener metas claras al momento de realizar un trabajo; si esto no cuenta con metas no se verá un proceso mientras se vaya realizando el trabajo, muchas de las veces esta es una razón de la frustración ya que algunas situaciones

que no tienen buen progreso y que no están bajo la responsabilidad de las personas a cargo del puesto sino de las autoridades más antiguas a él; es ahí donde empieza a surgir frustración, estrés e insatisfacción laboral (Beloy, 2010).

Para llegar a desarrollar el síndrome de burnout las características del individuo son muy claras ya que son personas que suelen ser empáticas con los demás, sensibles a ciertas situaciones, se dedican de manera única a su profesión, son muy idealistas, son altruistas es decir que se preocupan más del bienestar de los demás que el bienestar de ellos mismos, son bastante obsesivos, entusiastas en sus actividades y susceptibles cuando se trata de identificarse con las demás personas (Aguir, 2008).

Como se ha mencionado los factores individuales son muy importantes como su comportamiento o su temperamento (Méndez, 2003); Sin embargo dependiendo de cada sujeto los factores de riesgo pueden llegar a surgir cuando hay un desorden entre las expectativas ya sean profesionales o sociales con lo que es su realidad del diario vivir, incrementando la posibilidad de tener burnout las personas que tienen rasgos de personalidad difíciles y más que nada la vulnerabilidad que tengan para afrontar el estrés (Aguir, 2008).

Por otro lado se habla de factores ambientales del cual se dice que la calidad de relaciones con amigos y familiares, es decir el círculo de apoyo que tiene sujeto es realmente importante al instante de tener algún tipo de crisis o problema. Porque es mucho más fácil afrontar situaciones cuando las personas que queremos están cerca o se encuentran a nuestro alrededor que al tener que enfrentar situaciones difíciles en ambientes de soledad. Pues los lazos familiares pueden combatir los estresores que tenemos en el

diario vivir (Méndez, 2003). Las consecuencias para el individuo pueden llegar a ser de actitud, de forma emocional, conductuales o psicosomáticas. (Ferrer, 2014).

También se considera que el síndrome de burnout es común en el área de la salud ya que su misma profesión los expone a los diferentes cuadros de salud de pacientes que van desde leves hasta críticos; dependiendo el estado de salud del paciente el personal de salud tiene que estar más comprometido sin embargo hay situaciones que se encuentran fuera de su alcance y no las pueden controlar. Son estas circunstancias que hacen sentir algún tipo de culpa, haber sentido que fallaron y se crea un insatisfacción laboral (Alarcón, 2002).

Si el empleado tiene una sobrecarga de tareas y que estas no tienen un reconocimiento psicológico o económico se produce una insatisfacción en el trabajador porque a pesar de los esfuerzos realizados no tiene ningún reconocimiento por dicha labor. Causando una gran frustración en el trabajador por otro lado otra causa del individuo es que tenga el compromiso de querer salvar a todos sus pacientes y cuando esto no sucede genera un sentimiento de insatisfacción frustración (Méndez, 2003).

Otra de las causas ambientales del entorno es el desempeño profesional ya que la jornada de trabajo se ha convertido en rutina, ha esto llega a generar un bajo nivel de importancia en el servicio que se ofrece al paciente, pues se crea una apatía e irritabilidad hacia las personas que llegan por atención al centro de salud (Gil-Monte, 2003).

La postura ambientalista resalta la importancia del entorno; esto da a entender que existen varias estrategias para cambiar los factores que son determinantes al momento de desarrollar el síndrome de burnout. Este tipo de posturas indican que el estrés es algo

externo es decir no propio del sujeto por lo tanto enfocan al síndrome de burnout como una respuesta del sujeto hacia los estímulos exteriores que llegan a generar desgaste (Caballero, Hederich & Palacio 2010).

Otros factores ambientales son: lidiar con nuevas expectativas que tendrán las autoridades de estos individuos, tener un nuevo ambiente laboral ya que las personas que entran a un nuevo puesto de trabajo siempre están a la orden de los demás ya que es un lugar nuevo y quiere dar a conocer lo mejor de sí; el no tener un reconocimiento por parte de la institución, también son factores de que dan cabida para desarrollar burnout (Beloy, 2010).

Como factor ambiental se considera también a las variables organizacionales que son estresores del entorno para el individuo como la demanda laboral que tengan los servidores, el entorno físico correspondiente a cada puesto, el tener inseguridad laboral, las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, el servicio que se prestará y cómo serán las reglas de la organización (Grau, 2009).

Las personas que tienen un mayor compromiso con su puesto de trabajo llegan a generar expectativas altas a comparación de lo que verdad consiguen, esto desarrolla frustraciones más grandes ya que esta entre la expectativa y la realidad del individuo, a la vez crea una gran limitación y nerviosismo entre los servidores de salud (Jiménez, 2007).

No resulta fácil medir la frustración de personas servidores de la salud que están con más contacto con todo tipo de pacientes al momento de atender ya que son propensos a tener momentos de aglomeración de pacientes; a comparación de una persona con poco movimiento de clientela y que pase en una oficina donde la presión de su trabajo no

demande el mismo compromiso que el individuo con más carga laboral; sin embargo hay que recalcar que cada sujeto es diferente, es por eso que se debe de tener en cuenta a qué tipo de ambiente está expuesto el sujeto que haya desarrollado burnout (López, 2004).

La sobrecarga de trabajo puede ser una razón ya que existe varias maneras de trabajar con orden, pero cuando existe una sobrecarga es realmente difícil volver al trabajo tranquilo y ordenado; clientes difíciles y más que nada el tiempo corto que tienen para poder atenderlos como ellos exigen, un sueldo bajo que no sea satisfactorio para todo el trabajo que realiza el sujeto, sin reconocer horas extras o trabajos que son realmente comprometedores, relaciones interpersonales malas con sus compañeros de área, las relaciones y el ambiente de trabajo influyen en la calidad de trabajo que el sujeto realizará y así mismo el cambio de turnos repentinos que no sean avisados con previo aviso para que el sujeto pueda reorganizar su agenda o planes personales puede llegar a causar frustración en la persona (Martinez, 1997).

Factores ambientales en los servidores públicos para desarrollar burnout son el número extenuante de horas, guardias repetidas, la falta de horas de descanso adecuada, falta de tiempo para brindar una atención adecuada al paciente eso producirá un conflicto en dar diagnósticos correctos a los pacientes, todo esto conlleva a que exista una frustración laboral, estrés y llegar a producir el burnout (Ferrer, 2014).

Como característica del burnout se dice que el consumo de ciertos estimulantes para mantenerse despierto durante las veladas o rendir bien durante el día aunque esto es un método común utilizado en la mayoría de personas el hecho de que enfrentar a tanto estrés, sin embargo las personas que toman estos estimulantes suelen tener un cansancio mas

acumulado al pasar del tiempo debido a las horas extenuantes de trabajo y veladas pesadas con casos críticos de pacientes hacen que la recurrencia a contraer enfermedades graves a largo plazo y como principal enfermedad el síndrome de burnout (Ferrer, 2014).

### **Síntomas y Prevalencia**

Así mismo se ha constatado que hay una mayor recurrencia en enfermedades cardiovasculares en los servidores de la salud especialmente en psiquiatras, pues por otro lado el porcentaje de casos de cirrosis en médicos practicantes también prevalece a comparación de la población normal de profesionales, esto pretende concluir que el hecho de tener un medio estresante no solo destruye emocionalmente a las personas sino que también lo hace de una manera física (Ferrer, 2014).

Linn, Yager, Cope, Leake (1985) han llegado a demostrar que las puntuaciones de obtener síndrome de burnout son relacionadas a tener depresión en los servidores de la salud con un 4%, después hay un rango de ansiedad de moderada a grave en un porcentaje de 13%, prevalencia en algunos problemas de salud con un porcentaje de 27%, el beber por estrés provocado por su trabajo es en una incidencia del 3.4%, añadiendo que el porcentaje es el mismo en servidores de la salud que consumen ansiolíticos o algún tipo de fármaco que reanime su estado físico para poder continuar con la labor diaria de su trabajo (Linn, 1985).

El síndrome de burnout no siempre se genera cuando la persona empieza a trabajar, es decir que no se dará en los primeros 5 años de ejercer su puesto; el síndrome aparecerá mientras más pasa el tiempo y los años. Ya que al pasar el tiempo los retos laborales serán

más fuertes, habrá más desilusiones ocupacionales y por ende más insatisfacción laboral lo que llevará a una mayor prevalencia del burnout (Vinaccia, 2007).

Las personas que tienen buenas relaciones personales acompañadas de buenos lazos familiares tienen menor riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, ya que tienen mejor asimilación a fuertes situaciones de impacto, en comparación de las personas que no tienen un círculo de apoyo bien formado ya que al no tener este círculo les convierte en personas más propensas a no poder resolver conflictos ya sean laborales como familiares, convirtiendo esto en una razón para poder desarrollar burnout (Ávila, 2010).

Algo que se debe tener en cuenta es la población en riesgo es que no hay una edad específica que desarrolle este síndrome, sin embargo los estudios han demostrado que determinados grupos tienen cierta tendencia a tener el síndrome de burnout, y dentro de estos grupos se han hallado personas que están comprometidas con su trabajo, ya que sus intereses laborales llegan a exceder los intereses personales, lo cual desata una gran necesidad de un mayor esfuerzo para alcanzar sus intereses; mujeres con mayor número de hijos o relaciones cercanas sean familiares o sociales en estado de burnout (Beloy, 2010).

Las investigaciones en personal de salud, han demostrado que los estudiantes de medicina que están haciendo sus prácticas o sus requisitos de último año también tienen cierto riesgo de padecer el síndrome, ya que las exigencias que ellos tienen como aprendiz o como futuros profesionales en algunas ocasiones llegan a sobrepasar la capacidad para poder cumplir; es por esa razón que para llegar a cumplir ciertas obligaciones generan mayor desgaste en los internos (Suarez, 2014).

La gran incidencia del síndrome de burnout tiende a variar entre la profesión médica en una estadística del 10% al 70%, no hay una sola área del ambiente de medicina que esté libre del síndrome de burnout y aún más no hay servidor de salud que no esté expuesto a desarrollar este síndrome así mismo como las otras profesiones que tienen contacto directo con las personas y estén expuestos a situaciones de estrés (Segura, 2014).

Se ha realizado un estudio el cual ha evaluado la importancia que tiene el "ambiente de trabajo" donde se estudió a 3080 estudiantes de medicina de origen americano; sus factores de riesgo era tener un ambiente de aprendizaje contradictorio, un ambiente laboral poco colaborativo, falta de apoyo por parte de las autoridades a cargo, entre otros, estos factores llegaron asociarse de una manera muy cercana con la prevalencia de tener síndrome de burnout (Alarcón, 2002).

Factores predispuestos en la parte social son que la persona lleve más de 10 años trabajando en la misma institución, su sexo sea femenino, tienden a tener más sensibilidad, más rivalidad entre compañeros y que su estado civil sea soltera adicionalmente que si tiene pareja su pareja no sea estable o le brinde seguridad emocional al sujeto (Aranda, 2005).

Pues bien el mismo estudio realizado en los estudiantes de medicina, alcanzó una prevalencia de burnout en los estudiantes que tenían turnos de velada es decir nocturnos, pero en cierta forma lo interesante es que mostró una carga mayor al trabajo que tenían a comparación de sus demás compañeros que tenían turnos en mañana o tarde, también tenía mayor prevalencia en el estudiante para desarrollar burnout era el ambiente laboral donde se estaba desempeñando como también la falta de control de sus autoridades para la carga laboral que le imponen desempeñar (Alarcón, 2002).



En un estudio en la ciudad de Guadalajara (México) resultados reveladores por el típico perfil de un sujeto bastante vulnerable para desarrollar el síndrome de burnout, pues era una mujer soltera, es decir sin pareja estable con más 44 años de edad y con más de 19 años de antigüedad en la profesión, su carga laboral era de 21 pacientes a diario a los cuales les dedica el 70% de la jornada laboral es decir que está entre las 35 y 40 horas semanales en su lugar de trabajo (Aranda, 2005).

Otros estudios realizados en poblaciones de servicio de salud en media de edad de 21 a 24 años de edad se ha podido constatar que el estar expuesto a situaciones diarias con factores de riesgo pueden provocar que los sujetos sufran de estrés crónico, depresión, provocando desfases en sus niveles emocionales, otro punto importante y curioso es que los servidores de la salud asisten al psiquiatra para atenderse diez veces más que la población normal de profesionales (Jiménez, 2007).

De acuerdo en los estudios de Caballero los centros de salud y hospitales más del 50% de profesionales tienen síndrome de burnout o esta propenso a tenerlo; es decir que los servidores de salud que son más de la mitad tienen insatisfacción laboral lo cual los pacientes que son atendidos en estos centros tienen insatisfacción al servicio que están recibiendo (Caballero, 2010).

### **Fisiopatología del Síndrome de Burnout**

Quienes hacen frente a situaciones de estrés crónico tienen un aumento en la elaboración de adrenalina, noradrenalina y dopamina, que llega a influir de una manera negativa en los neurotransmisores tanto en el sistema nervioso central como el periférico como por ejemplo en el hipocampo aunque también incluye otras áreas (Martínez, 1997).

La influencia de manera negativa puede producir una neurotoxicidad (sustancia que es capaz de alterar el sistema nervioso) y a su vez una atrofia dendrítica, la muerte o el daño neuronal pero especialmente en el hipocampo (Martínez, 1997).

Sabiendo todo esto y cómo reacciona el cuerpo de manera hormonal al estrés se plantea tres respuestas al estímulo estresor:

**Reacción de Alarma:** Esta reacción conforma a la primera fase del estrés frente a la agresión del mismo, en esta fase se presenta una respiración más acelerada y entrecortada, el ritmo cardíaco se acelera, la presión arterial aumenta, genera angustia o ansiedad (Martínez, 1997).

**Reacción de resistencia:** Esta fase, la resistencia es la segunda en el proceso de adaptación que tiene el estrés, sucede cuando el estado de agresión se extiende. Esta etapa es la continuación de la primera y es por esto que es donde permite suplir los gastos de energía que tuvo el organismo generado por el estrés, esta es la manera que tiene el cuerpo de impedir un agotamiento (Martínez, 1997).

**Reacción de agotamiento:** Cuando hay un cuadro de prolongación elevada al estrés, el organismo llega a perder la capacidad de responder y sucede el agotamiento. El estar en estado de estrés de manera intensa hace que la persona afectada no pueda confrontar agresiones. Aquí el organismo colapsa y ya no se defiende ante situaciones de agresión. Las reservas del cuerpo biológicas como psíquicas se agotan, en esta etapa hay una posibilidad de que el individuo genere patologías que no permitan al organismo tener una capacidad de activación (Martínez, 1997).

Así mismo se puede tener consecuencias para la institución, como tener una disminución de satisfacción laboral, aumentaría las ausencias a su puesto de trabajo, abandonaría más seguido el puesto de trabajo, desinterés total en las actividades que se van a realizar en la institución, tener una mala calidad de servicio es decir que tendría una mala atención al cliente y el cliente se iría insatisfecho con la atención de salud que recibió, esto deriva a malas relaciones interpersonales con sus clientes tanto como sus compañeros de trabajo y el incremento de accidentes laborales por el mal trabajo realizado o la falta de ganas a las acciones que realiza, ya que un descuido puede provocar fuertes daños en su área laboral (Gómez, 2013).

### **Prevención**

Para evitar el tener que lidiar con personas que tienen síndrome de burnout, las instituciones de salud, educación y todas las instituciones donde tengan personal que tienen que enfrentar varias situaciones de trabajo y estén en contacto directo con personas deberían tener estrategias para reducir burnout en sus trabajadores, que sean beneficiosas para el trabajador como para la institución. Aunque si existe varias maneras de hacerlo estas pueden ser de una manera individual, de manera grupal o institucional (Gil-Monte, 2011).

Las estrategias individuales pueden ser el afrontamiento de una manera controlada que se llegará a enfocar en los sentimientos de realización personal en su puesto de trabajo, para esto se tendrá que elaborar y ejecutar un plan de acción, tomar en cuenta los aspectos positivos de la situación que el individuo se encuentre pasando y finalmente averiguar sobre ayuda social que se enfoque en el autocontrol; ayudar al sujeto a crear habilidades

para resolver conflictos, tener asertividad con las personas, tener un mejor manejo de su tiempo es decir organizarse de mejor manera, mejorará la comunicación y las relaciones interpersonales, el estilo de vida de la persona cambiará como también el hecho de que las personas crearán un nuevo entorno para que se puedan sentir satisfechas con lo que hacen (Gil-Monte, 2003).

Continuando con las estrategias grupales se puede empezar por generar apoyo entre los compañeros de trabajo y con las autoridades de los implicados en el burnout, esto ayudará a fomentar una mejor comunicación y poder obtener mejor la información entre trabajadores, puede haber una iniciativa de parte de los jefes creando una esquina donde haya un tablero y se puedan poner mensajes positivos a los trabajadores acerca de su desempeño, así las personas se sentirán motivadas o apreciarán que su trabajo está siendo tomando en cuenta, como también puede llegar a formarse un círculo de apoyo emocional que funcione para brindar consejos a compañeros que estén pasando por crisis en cualquier ámbito y momento de su vida (Gil-Monte, 2003).

En el área de la salud los doctores y enfermeras podrían formar grupos de apoyo entre ellos y así compartir experiencias laborales las cuales servirán en un momento de crisis que puedan tener con algún paciente, para esto se debe tener un lugar especial para estos encuentros del personal . El objetivo primordial es la disminución de sentimientos de soledad que puedan ser causados por los factores de riesgo que el personal pueda pasar, también reducir el agotamiento emocional y poder aumentar el conocimiento de cómo afrontar algunas situaciones que se podían haber convertido en estresores para los trabajadores (Mingote, 2004).

Finalmente las estrategias institucionales tendrán el propósito de desarrollar varios programas de prevención que serán dirigidos al personal de salud para que sepan manejar el ambiente y el clima laboral dentro de la institución; para llegar a conseguir estos objetivos se desarrollará programas de socialización los cuales tendrán un enfoque preventivo donde se precautelaré la salud del profesional. Los programas de evaluación acompañados de retroinformación también serán tomados en cuenta con la finalidad de no presentar la retroalimentación como crítica destructiva para el individuo sino más bien ayudando al profesional que lo tome como parte del desarrollo personal como de la institución (Mingote, 2004).

Los programas que son de fin institucional buscan optimizar los esfuerzos sistemáticos y planificarlos a un largo plazo. En otro aspecto también se puede crear momentos de recreación para el personal pues existen varias maneras de crear estrategias para la disminución del burnout como el hecho de hacer ejercicio físico, esto llegará a reducir el estrés porque tiene un efecto relajante, utilizar ciertas técnicas de relajación o respiración antes de empezar la jornada de trabajo así se podrá estar más tranquilo y descargado de las preocupaciones; técnica de inoculación del estrés es decir que el personal tendrá educación acerca de las técnicas que puede usar para hacer frente al estrés, para poder asimilar de mejor manera y que no afecte de manera agresiva su vida laboral (Buendia, 2001).

Las molestias que el síndrome de burnout genera a la persona son principalmente generadas por la propia organización. Pues bien en los estudios que se han realizado se ha tomado en cuenta que los trabajadores que están expuestos a pacientes de alto riesgo de mortalidad o con algún problema grave de salud su síndrome de burnout puede estar

influido por estas razones y también con depresión o agotamiento emocional; sin embargo en otro ámbito también se pudo investigar que el incrementar las estrategias de prevención que se mencionó anteriormente que son tener tiempo de realizar ejercicio físico, capacitar al personal en técnicas de relajación para que ayude con su estrés y técnicas de inoculación que son capacitaciones de como las personas pueden sobrellevar o hacer frente al estrés de mejor manera; todo esto ha reducido notablemente la incidencia de contraer el síndrome de burnout ya que se ha tenido un mejor ambiente laboral y una mejora en las relaciones interpersonales de los trabajadores en los diferentes centros salud (Buendia, 2001).

Continuando con las investigaciones dicen que el hecho de adecuar al personal de una manera más ordenada y que los trabajadores reciban la prevención adecuada tiene un efecto bueno porque el incremento de excelencia en la atención por parte del cuerpo médico será satisfactoria para el paciente y gratificante para el renombre la institución (Alijama, 2012).

En cierto modo las enfermeras de un centro médico, hospital o cualquier centro donde se brinde atención medica son las más propensas a sufrir de burnout es por esto que el programa de prevención debe ser más riguroso, pues este empleo es el más propenso a ser abandonado por la cantidad de trabajo excesivo y compromiso que necesita para ser realizado (Alijama, 2012).

Este estudio está enfocado en las personas mayores de los 50 años, siendo más específicos se estaría tratando de las personas que son de 50 a 65 años de edad, en el promedio que en el Ecuador se considera una edad adecuada para jubilarse. Pues bien aquí se plantea un problema el saber que las personas de esta edad podrían tener síndrome de

burnout, sus relaciones familiares por lo general ya están divididas es decir que los hijos ya se encuentran más independientes y no necesitan de un cuidado paternal como en el inicio de su vida, la salud de estas personas no es la misma que de personas de 20 a 30 años, la asimilación a los problemas les puede costar más por la falta de apoyo de un círculo social o familiar.

Al hablar de personas que son mayores a los 50 años de edad se habla de personas que ya entran en las estadísticas de la tercera edad, estas personas por su edad y tener su tiempo de servicio cumplido el estado mismo les da la facilidad de poderse retirar de su puesto de trabajo y poder ir a descansar, pero las consecuencias de lo que pasa al salir de la institución es lo que les afecta, muchas de las veces en el transcurso de la vida las personas llegan a esta edad viudos ya sea por causas biológicas o porque hubo algún accidente con su pareja; el tener un apoyo incondicional es fundamental al momento de la jubilación porque pasara sus días junto a la otra persona (Pelaez, 2012).

La mayoría de personas por no decir todos a esta edad ya tienen sus hijos completamente independientes es decir que pueden haberse independizado, vivir fuera del país, casados, pero el punto es que sus hijos ya no se encontraran en casa cuando la persona se haya retirado de sus ambiente laboral (Pelaez, 2012). Al momento de enfrentar el vacío de una casa y la falta que le hará su trabajo, puede empezar a sentir sentimientos de inutilidad. Sumándole a esto que por la edad puede llegar a presentar algunos cuadros críticos de salud como el Alzheimer, demencia senil, Parkinson, entre otras enfermedades que necesita cuidados de otras personas para poder sentirse protegidos ante cualquier situación (Pelaez, 2012).

El tener estos problemas de afrontamiento a una nueva realidad y haber sufrido de síndrome de burnout puede llevar a la persona a sufrir graves niveles de depresión y hasta puede llevar al suicidio si no se recibe una ayuda o no tuvo una información previa a esto (Pelaez, 2012).

### **Consecuencias del Burnout**

En las emociones del individuo se puede caracterizar la manifestación de algunos sentimientos como la irritabilidad o descontento con su lugar de trabajo, lo manifestará en su modo de actuar, el sujeto puede llegar a tener una actitud bastante irritante y así alejar a sus compañeros de trabajo dañando su ambiente laboral es decir que interfiere en sus relaciones interpersonales con el resto de equipo de profesionales; en las psicosomáticas son ciertas circunstancias que pueden crear ciertas patologías en el sujeto como dolores, alergias fuertes o entre otras reacciones que afecten su salud (Caballero, 2010).

Puede darse como palpitations fuertes, una alza de presión inesperada, tener temblor de manos, como se mencionó puede haber alergias, úlceras gastrointestinales, episodios de diarrea; otras síntomas que se pueden tomar en cuenta son los resfriados con mayor frecuencia por la baja de defensas en el sistema inmune, tener frecuentemente infecciones en cualquier parte del cuerpo, en las mujeres una alteración en el ciclo menstrual y llegar a causar algún tipo de insomnio. (Gómez, 2013). Pero algo que hay que tomar en cuenta que las consecuencias hacia los estímulos externos no acaban cuando el sujeto decide renunciar al trabajo, esto se da porque a largo plazo también puede afectar su vida familiar y social, teniendo una actitud irritable y de manera impaciente hacia sus conocidos y familiares, esto a la final puede llegar a causar conflictos con la pareja y con



todos los que lo rodean pues al pasar todos estos conflictos puede haber una desensibilización en el individuo (Gómez, 2013).

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Basándonos en la pregunta que nos hicimos la cual fue ¿Cuál es la experiencia de los servidores de la salud con más de 50 años de edad que presentan síndrome de burnout? la metodología para responder a la pregunta planteada será cualitativa con un diseño de estudio de caso mediante varias sesiones de entrevistas, donde se pretende realizar investigación en la vida social, familiar, laboral y de salud de las participantes.

### **Justificación de la metodología seleccionada**

Este proyecto tiene como objetivo el investigar la experiencia de personas que son servidores públicos de la salud con más de 50 años edad que ya han sido diagnosticadas con síndrome de burnout. El estudio de caso es una metodología muy valiosa en la investigación cualitativa ya que lleva un registro de la conducta de las personas que son participantes en el estudio (Alcalá, 2015).

El estudio de caso se utiliza en investigaciones de exploración ya que este método permite que se indague en fenómenos contemporáneos del entorno de la persona que está siendo partícipe. El estudio de caso permite estudiar un caso único o múltiples casos a la vez, sin embargo como se trata de una metodología cualitativa no se considera un método extrapolable es decir que se extienda a todo el universo del caso que se toma como referencia (Alcalá, 2015).

El estudio de caso es ideal para poder investigar varios fenómenos y encuentra una respuesta al origen de los problemas, por otra parte esta metodología tiene la ventaja de

descubrir varios puntos de vista acerca de un mismo tema; permite recolectar experiencias y tener información más amplia acerca del tema explorado y más que nada puede tener nuevas señales de cómo se desarrollan los problemas que son investigados (Stake, 1995).

Para realizar un estudio de caso exitoso hay componentes importantes con los que se debe cumplir como: las preguntas de investigación que se tendrá para los participantes, las proposiciones teóricas que son los factores, la unidad de análisis que se tendrá, la vinculación lógica con los datos del participante y los criterios que se tendrá para interpretación de datos (Stake, 1995).

El estudio de caso tiene el objetivo de contribuir de manera favorable a la investigación, es por eso que para tener un buen estudio de caso se debe seguir un protocolo como todos los estudios, que son: la semblanza del estudio, las preguntas que se realizará a los participantes, los procedimientos que se debe cumplir por parte del investigador y finalmente tener una pauta de reporte del estudio de caso (Alcalá, 2015).

Este protocolo permite que se realice el estudio de caso siguiendo las reglas generales que permiten que la calidad de la investigación sea alta y de buena calidad (Alcalá, 2015). El protocolo que se utiliza en el estudio de caso también recomienda que mejorar los resultados del estudio considerando la cantidad de información por recolectar se deberá grabar las sesiones de las participantes pues así no se perderá información importante (Yin, 2014).

El estudio de caso se puede utilizar en varios casos para llegar a enriquecer la información y llegar a la saturación de datos. Para poder tener una saturación más confiable y que sea más fácil de llegar a ella se necesita un grupo pequeño de participantes, para que

a medida que avance el proceso la recolección de información y comparación de la misma sea más fácil y llevadera (Alcalá, 2015).

En este estudio de caso el cual se refiere al síndrome de burnout se buscará descubrir la experiencia de los trabajadores del síndrome de burnout es decir que se indagará los factores como la historia laboral, historia familiar, historia, relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, su perspectiva en su puesto de trabajo, su satisfacción laboral, cómo se siente en su trabajo actualmente, finalmente ver cuáles fueron las causas que llevaron al trabajador a desarrollar síndrome de burnout. Todo esto se investigara mediante varias sesiones de entrevistas que se realizara al participante.

### **Herramientas de investigación utilizada**

Para el propósito de esta investigación se tomará en cuenta un grupo de servidores públicos de la salud que sean mayores de 50 años y ya hayan sido diagnosticados con síndrome de burnout. Para que los participantes hayan sido diagnosticados con burnout fueron evaluados con la herramienta que se conoce como Maslach Burnout Inventori (MBI) esta herramienta fue creada en 1981 y en el año del 2002 fue validada por Maslach y Jackson que pusieron en práctica el Maslach Burnout Inventori (MBI), este formulario es aceptado a nivel mundial por su confiabilidad para evaluar el burnout (Moreno, 2005). El MBI ha sido aplicado en la mayor parte de América Latina, es un cuestionario de 22 preguntas y contiene tres subescalas las cuales miden agotamiento emocional; la segunda subescala es la despersonalización o cinismo; finalmente la subescala de realización personal en el trabajo (Dougherty, 1993)

Por lo tanto las preguntas de investigación y las proposiciones teóricas van a servir como referencia para recolectar la información desde los distintos casos que se analizarán (Yin, 2014). Para llegar a tener una buena información se debe llegar a un método el cual en este estudio se realizara mediante entrevistas personales a las participantes que fueron seleccionadas.

Una entrevista es un método de comunicación con lenguaje formal que se genera entre dos personas con el único fin de comunicarse, se caracteriza por que existe un entrevistador y un entrevistado, el entrevistador realiza esto con el fin de conseguir información. Para este estudio se realizará una entrevista a profundidad ya que tiene como objetivo aportar conocimiento en el área de la salud y es completamente privada; esta entrevista tendrá una estructura semiestructurada es decir que la información que se debe tener ideas de lo que se desea obtener y a medida que vaya avanzando la entrevista el participante ira contestando y el investigador podrá ir ampliando las preguntas (Kvale, 2011) Para este estudio de caso se realizará tres sesiones con cada participante donde habrá entrevistas profundizando en varios temas, es decir que en la primera sesión el investigador se enfocará en temas familiares, donde se hablará del número de hijos, relación de pareja, etc.; en la segunda sesión el investigador se enfocará en temas laborales, satisfacción laboral, relación con sus compañeros; en la última sesión el investigador hablará sobre la historia clínica de esta persona, es decir sobre la experiencia de tener burnout, como ha sido su proceso desde que se enteró, como lo tomaron sus familiares, cuáles fueron sus sospechas para pensar que era burnout, etc. Es así como las entrevistas ayudarán con la recolección en el estudio de caso que se realizará.

Antes de llegar a la obtención de datos se debe especificar los principales objetivos que se van a realizar, como: definir los mecanismos que se utilizarán para llegar a los participantes del estudio, establecer material adicional para poder responder ante situaciones que no hayan sido planificadas, contar con un cronograma para poder seguir de manera ordenada y que nada salga de control mientras se realiza el estudio; por otra parte existe varios riesgos al hacer el estudio de caso aun llevando la planificación mencionada, se debe de tomar en cuenta que una vez que se utilice más de una técnica para la recolección de datos al final del proceso puede existir una dificultad la cual sería una confusión de los datos finales, es por eso que Yin recomienda el uso de una buena técnica de recolección de datos para que no existan dificultades (Yin, 2014). En este estudio se realizaron varias entrevistas a las participantes.

### **Descripción de participantes**

Para el objetivo de este estudio los participantes deben cumplir con cierto perfil que trabajen en el área de salud, enfermeras con más de 50 años de edad y su tiempo laboral sea mayor a 15 años consecutivos en el Hospital del IESS Quito, con cualquier estado civil; se tomará en cuenta que estas personas hayan sido diagnosticadas hace menos de dos meses con burnout y no hayan recibido tratamiento, deben haber recibido el diagnóstico a través del MBI y aplicado por un psicólogo certificado. Consideración que se escogerán cinco participantes para formar parte del estudio, ya que es un estudio de caso.

## **Reclutamiento de los participantes**

Para poder reclutar participantes para esta investigación se dará a conocer en el departamento de Recursos Humanos del Hospital del IESS Quito el objetivo de la investigación y tener la aprobación para poder conocer sobre los casos de síndrome de burnout y seguir con la investigación.

Una vez que se haya conocido cuantas personas fueron diagnosticadas con síndrome de burnout se considerará a las personas quienes cumplan con el perfil establecido. Cuando se haya hecho una pre selección con autorización de las respectivas autoridades, se procederá acercarse al puesto de trabajo de los futuros participantes para hacerles conocer acerca del estudio que se pretende realizar, explicando cuanto tiempo llevara y el objetivo que tiene el estudio.

Después de que los participantes hayan mostrado interés por participar solo serán escogidas cinco personas que deben ser enfermeras es decir que tengan las características requeridas para el estudio. Cuando se termine con la selección, se dará una pequeña charla informativa explicando de manera general los objetivos que tiene el estudio, como se manejará la información y cómo será el itinerario del estudio.

Se ha escogido este perfil en los participantes ya que varias investigaciones se han realizado en personas menores de 50 años de edad, es decir la experiencia del burnout en personas mayores a este rango de edad no ha sido estudiado.

## **Consideraciones éticas**

En esta investigación se respetará todos los principios éticos que se relacionan con estudio de personas. Es decir que en primera instancia los participantes van a firmar un consentimiento informado donde se detalla que están de acuerdo con el estudio y que su información es confidencial la cual será utilizada únicamente para fines de estudio y académicos. Las participantes pueden retirarse en cualquier momento del estudio si llegan a sentir algún tipo de incomodidad y tienen derecho a preguntar en caso de duda acerca del estudio. De la misma manera se hará conocer a las participantes que las entrevistas que se realizarán serán completamente anónimas, se les asignara un código y que la única persona que tendrá acceso a la información completa será el investigador. Una vez concluido el estudio las participantes recibirán un anonimato de los resultados.

## RESULTADOS ESPERADOS

La presente investigación, pretende establecer en términos generales, cual es la experiencia de los servidores de salud que tienen burnout con más de 50 años de edad.

Por lo tanto se propone realizar un estudio de caso con varias entrevistas a cinco mujeres enfermeras mayores de 50 años de edad que trabajen por más de 15 años en el Hospital del IESS, Quito y hayan sido diagnosticadas con síndrome de burnout. Con ayuda de las entrevistas se podrá registrar los elementos que se podrían identificar como los elementos detonantes para la aparición del síndrome de burnout.

Dentro de esta investigación es importante tomar en cuenta que las mujeres enfermeras pueden tener una situación familiar o laboral diferente entre ellas, dada la particularidad de su labor profesional, enmarcada en largas jornadas de trabajo, horarios rotativos y equipos que implican riesgos a su salud; así como la relación diaria con la enfermedad y emergencia, que crea un escenario en el cual los sistemas de autodefensa físico y psicológico se encuentran en permanente alerta, situación que propicia la aparición o desencadenamiento de trastornos y/o desequilibrios de tipo bio-psico-sociales (Ducharme, 1995).

Dentro de los resultados esperados encontramos las repercusiones físicas, ya que estamos hablando de mujeres de más de 50 años con cambios físicos personales correspondientes a su edad.

En el caso particular de las mujeres que han sobrepasado la edad de 50 años, se debe tomar en consideración algunos aspectos bio-psico-socio-culturales que podrían afectar o acentuar alguna sintomatología; o confundir o enmascarar algún trastorno.



Fisiológicamente se irán presentado de manera paulatina algunos cambios hormonales que si bien es cierto, son expresiones naturales de la madurez, no es menos importante que las manifestaciones en cada persona serán absolutamente diferentes; y, esto dependerá de la influencia de elementos que van desde la genética hasta la cultura, hábitos, costumbres e incluso la propia religión (Peláez, 2012).

La connotación y magnitud que las personas puedan dar a temas como signos y síntomas como la irregularidad de los períodos menstruales, las elevaciones de la temperatura corporal, el rubor, depresión, angustia, la afectación de la esfera emocional, son temas que hay que tomar muy en cuenta en esta etapa de la vida, a efectos de lograr identificar los verdaderos detonantes del apareamiento del síndrome de burnout (Peláez, 2012).

Los sentimientos de soledad, crisis existenciales, creencias culturales y sociales van marcando de manera firme y contundente la salud mental de la mujer; pero de manera oculta e inconsciente se presentan algunos comportamientos que son las primeras alertas de que algo no está funcionando bien (Peláez, 2012). El autoestima, es una de las esferas de la psicología humana que primero se ve afectada cuando se presenta burnout, un sentimiento de inutilidad podría ir presentándose en las mujeres a esta edad, el atender a los hijos, tareas del hogar. Por otra parte el desempeño laboral, las relaciones con compañeros de trabajo, familiares y de manera particular con su pareja puede verse seriamente afectado por aquellos sentimientos de poca valía y desempeño, requiriendo un mayor esfuerzo y atención de parte de ellas en la ejecución de tareas y acciones que hasta hace poco eran de absoluta simpleza y des complicación (Peláez, 2012).

Muchas veces cuando las mujeres se sienten frustradas, tienden a generar apatía frente a todas las personas que se las acercan; ya que interpretan que su trabajo no es reconocido ni valorado; por lo que no demuestran ningún grado de generosidad en su desempeño (Melendez, 2009).

Se ha mencionado varias veces que el tener buenas relaciones interpersonales, más que nada tener personas con las que uno pueda contar para descargar de manera adecuada nuestras tensiones diarias, es de gran e invaluable ayuda; ya que eso permite desarrollar y afianzar lazos de apoyo y solidaridad; situación que beneficia a la generación de sentimientos de satisfacción consigo mismo, pues el hecho de tener una vida familiar organizada y tranquila hace que estas mujeres generen una mayor tolerancia al estrés (Melendez, 2009).

Por otro lado se espera que estas mujeres tengan insatisfacción laboral por no recibir una adecuada retroalimentación de su labor, sus malas relaciones interpersonales y su descontento salarial son factores que afectan directamente a la calidad de trabajo de las personas que no pueden tener un buen desempeño laboral sino tienen estos factores anteriores (Ducharme, 1995).

Dejado de lado lo mental e individual con este estudio también se esperaría obtener resultados en el ámbito familiar.

Se esperará con estas mujeres que puedan su vida familiar si es bien recompensada, en esta edad las mujeres desean más muestras de afecto, más halagos ya que su autoestima empieza a decaer un poco más de lo habitual (Ducharme, 1995).

En lo que tiene relación con el ambiente familiar, es una variable muy importante, a la que debemos brindar mucha atención; ya que es el escenario desde donde se puede apaciguar, desencadenar o desarrollar burnout (Ducharme, 1995). Se esperaría que en este estudio de 5 mujeres haya personas que tienen problemas familiares, ya sea con su pareja, hijos o personas cercanas; y se vuelven hipersensibles a cualquier cambio, es decir generando gran estrés (Melendez, 2009).

Finalmente el resultado esperado más importante es el del ámbito laboral, donde la persona se desenvuelve al diariamente, mediante las encuestas y revisión de la literatura sugiere los siguientes resultados.

En este contexto, en las entrevistas, también se esperaría identificar algunos aspectos de agresión e intolerancia social a los que son sometidas de manera consciente e inconsciente las mujeres enfermeras (Tomás, 2004).

Se esperaría encontrar que estas personas tienen poco apoyo social en su ambiente laboral; a través del cumplimiento de largas jornadas laborales, que quizá no tienen obligación legal de horas extras (Tomás, 2004). Es probable que estas mujeres tengan cargas laborales fuertes y no siempre que los retos que enfrentan no estén de acuerdo a sus competencias (Tomás, 2004).

Es común encontrar en el sector público de la salud el trato descortés, descomedido hacia el paciente por parte de las enfermeras ya que esto es consecuencia de que ellas no se sienten valoradas en su puesto de trabajo, pues estas mujeres desearían recibir más retroalimentación en su trabajo por parte de las autoridades a cargo del puesto de enfermería (Melendez, 2009).

A todo esto se debe acotar que no es común encontrar niveles de comunicación asertiva por parte de los empleados y empleadores; no siempre expresan lo que sienten y esto genera altos niveles de estrés laboral o frustración (Tomás, 2004).

En este sentido es importante el ámbito laboral, como el ambiente familiar; ya que debe existir un equilibrio entre los dos, a fin de lograr elementos de satisfacción, respeto y significación que concluyan en pilares fundamentales de una adecuada salud física, mental, social y espiritual (Ducharme, 1995).

Sin embargo esto no sucede en todos los casos, ya que en ocasiones si se tiene una mala relación en el ámbito laboral, hay personas que son capaces de soportar o manejar adecuadamente estas situaciones ya que sus relaciones familiares son sanas y beneficiosas y se convierten en una fortaleza contra los embates de la vida cotidiana de la sociedad; impidiendo de esta manera el apareamiento del trastorno del burnout (Melendez, 2009).

También se esperaría que las mujeres que tienen el síndrome de burnout carezcan de un círculo social y de apoyo bien formado puede ayudar en cualquier situación puede venir cualquier tipo de problema que el hecho de tener a alguien para enfrentar puede ser el éxito de resolver un problema y saber sobrellevarlo (Peláez, 2012).

En su ámbito familiar también se espera encontrar una inadecuada comunicación con la pareja pues puede generar un sentimiento de frustración e insatisfacción. No todas las personas reaccionan ante situaciones estresantes de una manera favorable; es decir no se puede pedir a las personas que tengan problemas familiares, tengan un desempeño sano y asertivo en su lugar de trabajo, son muy pocas las personas que logran separar su trabajo de lo familiar.

## DISCUSION

Este proyecto se trata del síndrome de burnout es una manera inadecuada de hacer frente a situaciones que causan estrés, el burnout afecta a todas las profesiones que se encuentren en contacto directo con personas como médicos, enfermeras, psiquiatras, docentes, cajeros, etc. (Saborio & Hidalgo, 2015). El burnout es un concepto propuesto por el psiquiatra Herbert Freudenberg en el año de 1974, al burnout según el psiquiatra se lo conoce también como síndrome de quemarse por el trabajo; Freudenberg concluyó con el burnout cuando estudió a un grupo de trabajadores de varios centros de salud y observó el alto riesgo de desarrollar el síndrome por estar expuestos a situaciones de alto impacto (Paredes & Sanabria, 2008).

El tema del burnout es muy conocido sin embargo no se han encontrado estudios cualitativos, se ha escogido un estudio cualitativo ya que puede aportar a comprender la experiencia de quienes viven con el síndrome de burnout.

En esta propuesta de estudio se planteó utilizar un estudio de caso, esta metodología permite investigar varios fenómenos y encuentra respuesta al origen de los problemas planteados; esta metodología tiene como ventaja conocer varios puntos de vista acerca de un mismo tema pues permite recolectar experiencias de los participantes (Stake, 1995). Es por esta razón que se escogió el estudio de caso ya que es una metodología que enriquece la comprensión del fenómeno del síndrome de burnout.

Para el estudio de caso se utilizará como técnica entrevistas semiestructuradas, ya que la entrevista permite al investigador recolectar información a profundidad, para responder a la pregunta planteada. Para lograr el objetivo de recolectar información fiable

que ayude con la investigación, la persona responsable de realizar la investigación deberá tener conocimiento previo acerca de lo que se quiere preguntar a las participantes, ya que a medida que vaya avanzando la sesión el investigador pueda seguir ampliando las preguntas para lograr obtener los resultados que se están buscando (Kvale, 2011). El objetivo de las entrevistas es obtener información acerca del área familiar, laboral y de salud, aquí estaría incluida la experiencia de la profesional acerca del burnout.

Profundizando más en el síndrome de burnout existen varios factores que permiten que el burnout se desarrolle en las personas, es decir que entre esas están el hecho que las personas tengan cargas laborales, no tenga una retroalimentación positiva acerca de su trabajo, el no tener relaciones interpersonales buenas y la más importante no tener buena resiliencia del estrés (Jiménez, 2007). El síndrome de burnout tiene una característica importante ya que no se desarrolla apenas el individuo entre a trabajar o tenga insatisfacción laboral es más bien la acumulación de todas las cosas negativas a lo largo de su carrera que permiten que la personas llegue a una saturación emocional y absolutamente todo empiece afectar a la persona, el burnout para su desarrollo es un proceso paulatino (Alarcón, 2002).

Por otro lado existe dos tipos de posturas la ambientalista y la individual, la postura ambientalista dice que los factores externos ayudan a que el individuo presente el síndrome de burnout, por ejemplo los factores que predisponen son el tipo de trabajo, el estrés y como estos estímulos externos afectan a las personas; por otro lado tenemos a la postura individual, esta postura trata de que las personas como individuos deben tener la capacidad de afrontar el estrés de una manera tranquila para que no haga daño a su salud, pues esta postura sugiere que las personas tengan la capacidad de resiliencia al estrés y depende

mucho de la personalidad del individuo para poderlo hacer (Caballero, Hederich & Palacio, 2010). Hay que dejar claro que no todo estrés, no todos los estímulos estresores provocan burnout, son factores del propio individuo y de su ambiente que pueden ayudar al desarrollo de este síndrome.

En conclusión se puede decir que por estudios encontrados, la prevalencia que servidores de la salud es más alta, ya que su profesión contiene impresiones fuertes que para algunas personas pueden ser más impactantes. Las personas con síndrome de burnout pueden no tener un comportamiento amable ya que por su mismo estado psicológico no pueden tener una comunicación buena con las demás personas, tienen sentimientos de frustración y no presentan mejoras en su conducta. Influye mucho que los individuos tengan círculos de apoyo ya que esto permite la asimilación de problemas de una mejor manera porque siente respaldo de los más cercanos a comparación de personas que no tienen relaciones interpersonales o círculos de apoyo unidos.

### **Limitaciones del estudio**

En caso de aplicar una investigación como esta una limitación al estudio sería que los resultados obtenidos no podrían ser extrapolable a una población mayor que haya desarrollado síndrome de burnout.

Otra limitación en este estudio, es al momento de usar entrevistas semiestructuradas se puede encontrar una desventaja ya que no todas las personas podrían ser sinceras al momento de ser entrevistadas, esto se puede deber a que las personas sientan temor de perder sus trabajos al momento de dar su testimonio.

### **Recomendaciones para futuros estudios**

El tema del burnout ha sido ampliamente estudiado, aunque todavía existen oportunidades de profundizar su comprensión. Este proyecto sugiere enfocarse en la experiencia de mujeres de más de 50 años que presentan el síndrome de burnout, pero en futuros estudios podría ser interesante comprender la experiencia masculina al enfrentar esta condición; es posible que existan diferencias en los ámbitos en los que el burnout afecta a los hombres y mujeres y que sus estrategias de afrontamiento difieran.

Otro tema para futuras investigaciones podría ser la relación e influencia del climaterio, el nido vacío y el BO, ya que es posible que en algunos pacientes estas condiciones se presenten de manera simultánea



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, I. (2015). *Universidad Autónoma de Chihuahua*. Obtenido de Estudio de Caso: <http://www.fd.uach.mx/alumnos/2016/04/04/ESTUDIO%20DEL%20CASO.pdf>
- Aguir, A. P.-H. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de satisfacción laboral sobre el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gac Sanit*, 300-308.
- Alarcon, J. (2002). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social. *Revista de psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 29, 8-17.
- Alijama, M. (2012). Estandares de Calidad de la atención urgente a ciudadanos del sistema público sanitario. *Andalucía*.
- Aranda, P. T. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. *México Facultad de Medicina*, 225-231.
- Avila, G. &. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Obtenido de *Revista Universidad Javeriana Cali: Pensamiento Psicologico*: <http://revistas.javerianacali.edu.co/javevirtualoj/index.php/pensamientopsicologico/article/view/142>
- Beloy, C. L. (2010). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 2(10), 23-27. Obtenido de Dialnet.
- Buendia, R. &. (2001). El síndrome de burnout: empleo, estrés y salud. *Piramide*, 1149-1150.
- Caballero, H. &. (2010). El burnout académico: Delimitación del síndrome y asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 131-146. Obtenido de *Revista Latinoamericana de Psicología*.
- Carlin & Garces. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Obtenido de *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*: <http://search.proquest.com/openview/706ef18a6d24e766da57aaefeabd81d7/1?pq-origsite=gscholar>
- Dougherty, C. &. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 621-657.
- Ducharme, A. D. (1995). Psychosocial determinants of burnout in geriatric nursing. Obtenido de *International Journal of Nursing Studies*: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/002074899500006J>

- Ferrer, B. &. (2014). Insatisfacción Laboral, patrón de comportamiento, estrés laboral y estado de salud de médicos. *Revista Análisis y Modificación de conducta*, 345-374.
- Gil-Monte. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Obtenido de *Revista Electronica InterAção Psy*: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gil-Monte, P. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo: aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Obtenido de *Revista Psicología Científica*: [https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf)
- Gomez, J. (2013). Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Hospital Manuel Ignacio Monteros del IESS, Clínica Medilab y Hospital Militar de la ciudad de Loja. (Tesis de Licenciado en Psicología). Obtenido de UTPL: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/7599>
- Grau, F. S. (2009). Influencia de Factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal Sanitario Hipanoamericano.
- Jimenez, M. &. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo. Ediciones Piramide.
- Juarez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. Obtenido de Scielo peru: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272014000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272014000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Linn, Y. C. (1985). Health status, job satisfaction, jobstress and life satisfaction among academic and clinical faculty. *Jama*, 2775-2782.
- Lopez, C. O. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Martinez, A. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista española de Salud Pública*, 293-303. Obtenido de *Revista española de salud pública*.
- Melendez, d. C. (2009). La salud mental y predisposición a síndrome de burnout en estudiantes de enfermería. *Revista Chilena de salud pública*, 13-15.
- Mendez, V. &. (2003). Factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur. Obtenido de *SITUA- Revista Semestras de la*

- Facultad de Medicina Humana: [http://www.bvsde.ops-oms.org/foro\\_hispano/BVS/bvsacd/cd49/a04.pdf](http://www.bvsde.ops-oms.org/foro_hispano/BVS/bvsacd/cd49/a04.pdf)
- Mingote, M. &. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. Obtenido de El Sevier: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002577530474484X>
- Moreno, R. &. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. *Burnout (Quemarse por el trabajo)*, 161-182.
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. California: Sage Publication.
- Peláez, C. (2012). Envejecimiento en el XXI: oportunidades, retos pre ocupacionales. *Revista de Salud Uninorte*, 335-348.
- Pelaez, C. &. (2012). Evejecimiento en el XXI: oportunidades, retos preocupaciones. *Revista Salud Uninorte*, 335-348.
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesonal: concepciones e implicaciones en la salud publica. Obtenido de Biomedica: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-41572014000400006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572014000400006)
- Sobreques, Cebria, Segura, Rodriguez & Garcia. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. Obtenido de Atencion primaria: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703791641>
- Sobrequés, J. C. (Abril de 2013). Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703791641>
- Suarez, S. &. (2014). Síndrome de Burnout en los Médicos residentes del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil, 2014. Obtenido de Universidad Catolica de Cuencca: <http://dspace.ucacue.edu.ec/handle/reducacue/6339>
- Tomás, G. &. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 125-131.
- Vinaccia, Q. &. (2007). BURNOUT: "SYNDROME OF BURNING ONESELF OUT AT WORK ". Obtenido de Acta Colombiana de Psicología: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-91552007000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-91552007000200012)
- Yin, R. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. United States of America: SAGE.

## ANEXO A: SOLICITUD PARA APROBACIÓN DEL ESTUDIO Y FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



**Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos**  
**Universidad San Francisco de Quito**  
**El Comité de Revisión Institucional de la USFQ**  
**The Institutional Review Board of the USFQ**

### SOLICITUD PARA APROBACION DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

#### INSTRUCCIONES:

1. Antes de remitir este formulario al CBE, se debe solicitar vía electrónica un código para incluirlo, a [comitebioetica@usfq.edu.ec](mailto:comitebioetica@usfq.edu.ec)
2. Enviar solo archivos digitales. Esta solicitud será firmada en su versión final, sea de manera presencial o enviando un documento escaneado.
3. Este documento debe completarse con la información del protocolo del estudio que debe servir al investigador como respaldo.
4. Favor leer cada uno de los parámetros verificando que se ha completado toda la información que se solicita antes de enviarla.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN
<b>Título de la Investigación</b>
<b>Experiencia de los servidores públicos de la salud mayores de 50 años diagnosticadas con síndrome de burnout</b>
<b>Investigador Principal</b> <i>Nombre completo, afiliación institucional y dirección electrónica</i>
Evelyn Pamela Moreno Álvarez, Universidad San Francisco de Quito, pame_evy375@hotmail.com
<b>Co-investigadores</b> <i>Nombres completos, afiliación institucional y dirección electrónica. Especificar si no lo hubiera</i>
No aplica.
<b>Persona de contacto</b> <i>Nombre y datos de contacto incluyendo teléfonos fijo, celular y dirección electrónica</i>
Evelyn Pamela Moreno Álvarez, 2426997- 0983510871, Pame_evy375@hotmail.com
<b>Nombre de director de tesis y correo electrónico</b> <i>Solo si es que aplica</i>

<b>María Cristina Crespo Andrade, mcrespoa@usfq.edu.ec</b>
<b>Fecha de inicio de la investigación</b> <i>Mayo 2016</i>
<b>Fecha de término de la investigación</b> <i>Julio 2016</i>
<b>Financiamiento</b> <i>No aplica.</i>

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO
<b>Objetivo General</b> <i>Se debe responder tres preguntas: qué? cómo? y para qué?</i>
Comprender el síndrome de burnout de los servidores públicos de la salud mayores de los 50 años.
<b>Objetivos Específicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer acerca de las condiciones laborales donde estas personas se desempeñan diariamente.</li> <li>• Comprender sus síntomas y poder conocerlos.</li> </ul>
<b>Diseño y Metodología del estudio</b> <i>Explicar el tipo de estudio (por ejemplo cualitativo, cuantitativo, con enfoque experimental, cuasi-experimental, pre-experimental; estudio descriptivo, transversal, de caso, in-vitro...) Explicar además el universo, la muestra, cómo se la calculó y un breve resumen de cómo se realizará el análisis de los datos, incluyendo las variables primarias y secundarias..</i>
<p>Este estudio es de tipo cualitativo se lo hará de una manera más descriptiva, se utilizará entrevistas abiertas, los candidatos serán llamados a través de un mail y se conocerá de las personas que tengan burnout a través del departamento de recursos humanos ya que se les pedirá una colaboración con la información es decir el informe de las personas que han sido diagnosticadas con burnout. La muestra será tomada de 5 enfermeras trabajadoras del Hospital del IESS de la ciudad de Quito que sean mayores de 50 años de edad y tengan una carrera profesional continua en dicha institución por 15 años consecutivos.</p>
<b>Procedimientos</b> <i>Los pasos a seguir desde el primer contacto con los sujetos participantes, su reclutamiento o contacto con la muestra/datos.</i>



diagnosticadas con síndrome de burnout.								
Evaluar a las trabajadoras enfermeras con síndrome de burnout y que aceptaron formar parte de la investigación.								
Escoger, a cinco de todas las enfermeras que deseen formar parte de la investigación pero de una manera aleatoria y haciendo que cumplan con el perfil del participante.								
Intervenir con entrevistas semiestructuradas y que sean con preguntas abiertas.								
Al culminar la intervención, analizar si la muestra logro ser saturada, para poder obtener un resultado mas satisfactorio.								

### JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA DEL ESTUDIO

*Se debe demostrar con suficiente evidencia por qué es importante este estudio y qué tipo de aporte ofrecerá a la comunidad científica.*

En el Ecuador, se han realizado estudios acerca del síndrome de burnout de una manera cualitativa mas no cualitativa, en todas las investigaciones que se realizaron tomaron en consideración personas que no son mayores de los 45 años, no tomando en cuenta a las personas que realmente deberían ser estudiadas. Esta investigación se centra más en personas de 50 años o más ya que son personas vulnerables a los medios y se encuentran a punto de culminar con su vida laboral.

*Referencias bibliográficas completas en formato APA*

- Alcalá, I. (2015). *Universidad Autonoma de Chihuahua*. Obtenido de Estudio de Caso: <http://www.fd.uach.mx/alumnos/2016/04/04/ESTUDIO%20DEL%20CASO.pdf>
- Aguir, A. P.-H. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de satisfaccion laboral sobre el síndrome de burnout en medicos especialistas. *Gac Sanit*, 300-308.
- Alarcon, J. (2002). Analisis del síndrome de burnout: psicopatologia, estilos de afrontamiento y clima social. *Revista de psiquiatria de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 29, 8-17.
- Alijama, M. (2012). Estandares de Calidad de la atencion urgete a ciudadanos del sistema publico

sanitario. Andalucía.

- Aranda, P. T. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. *México Facultad de Medicina*, 225-231.
- Avila, G. &. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Obtenido de *Revista Universidad Javeriana Cali: Pensamiento Psicológico*:  
<http://revistas.javerianacali.edu.co/javevirtualoj/index.php/pensamientopsicologico/article/view/142>
- Beloy, C. L. (2010). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 2(10), 23-27. Obtenido de Dialnet.
- Buendía, R. &. (2001). El síndrome de burnout: empleo, estrés y salud. *Pirámide*, 1149-1150.
- Caballero, H. &. (2010). El burnout académico: Delimitación del síndrome y asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 131-146. Obtenido de *Revista Latinoamericana de Psicología*.
- Carlin & Garces. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Obtenido de *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*:  
<http://search.proquest.com/openview/706ef18a6d24e766da57aaefeabd81d7/1?pq-origsite=gscholar>
- Dougherty, C. &. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 621-657.
- Ducharme, A. D. (1995). Psychosocial determinants of burnout in geriatric nursing. Obtenido de *International Journal of Nursing Studies*:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/002074899500006J>
- Ferrer, B. &. (2014). Insatisfacción Laboral, patrón de comportamiento, estrés laboral y estado de salud de médicos. *Revista Análisis y Modificación de conducta*, 345-374.
- Gil-Monte. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Obtenido de *Revista Electrónica InterAção Psy*:  
<http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gil-Monte, P. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo: aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Obtenido de *Revista Psicología Científica*: [https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_inte](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_inte)



rvencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf

- Gomez, J. (2013). Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Hospital Manuel Ignacio Monteros del IESS, Clínica Medilab y Hospital Militar de la ciudad de Loja. (Tesis de Licenciado en Psicología). Obtenido de UTPL: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/7599>
- Grau, F. S. (2009). Influencia de Factores pesonales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal Sanitario Hipanoamericano.
- Jimenez, M. &. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo. Ediciones Piramide.
- Juarez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. Obtenido de Scielo peru: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272014000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272014000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Linn, Y. C. (1985). Health status, job satisfaction, jobstress and life satisfaction among academic and clinical faculty. *Jama*, 2775-2782.
- Lopez, C. O. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Martinez, A. (1997). Aspectos epidemiologicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista española de Salud Publica*, 293-303. Obtenido de *Revista española de salud publica*.
- Melendez, d. C. (2009). La salud mental y predisposicion a síndrome de burnout en estudiantes de enfermeria. *Revista Chilena de salud publica*, 13-15.
- Mendez, V. &. (2003). Factores asociados al Síndrome de Burnout en medicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur. Obtenido de SITUA- Revista Semestras de la Facultad de Medicina Humana: [http://www.bvsde.ops-oms.org/foro\\_hispano/BVS/bvsacd/cd49/a04.pdf](http://www.bvsde.ops-oms.org/foro_hispano/BVS/bvsacd/cd49/a04.pdf)
- Mingote, M. &. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales medicos: revision y propuestas de prevencion. Obtenido de El Sevier: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002577530474484X>
- Moreno, R. &. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. *Burnout (Quemarse por el trabajo)*, 161-182.
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. California: Sage Publication.
- Peláez, C. (2012). Envejecimiento en el XXI: oportunidades, retos pre ocupacionales. *Revista de Salud Uninorte*, 335-348.
- Pelaez, C. &. (2012). Evejecimiento en el XXI: oportunidades, retos preocupaciones. *Revista Salud Uninorte*, 335-348.

- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. Obtenido de Biomedica:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-41572014000400006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572014000400006)
- Sobreques, Cebria, Segura, Rodriguez & Garcia. (2003). La satisfaccion laboral y el desgaste profesional de los medicos de atención primaria. Obtenido de Atencion primaria:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703791641>
- Sobrequés, J. C. (Abril de 2013). Obtenido de  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703791641>
- Suarez, S. &. (2014). Síndrome de Burnout en los Médicos residentes del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil, 2014. Obtenido de Universidad Catolica de Cuenca:  
<http://dspace.ucacue.edu.ec/handle/reducacue/6339>
- Tomás, G. &. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 125-131.
- Vinaccia, Q. &. (2007). BURNOUT: "SYNDROME OF BURNING ONESELF OUT AT WORK ". Obtenido de Acta Colombiana de Psicología:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-91552007000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-91552007000200012)
- Yin, R. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. United States of America: SAGE.

## DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS ÉTICOS DEL ESTUDIO

**Criterios para la selección de los participantes** *Tomando en cuenta los principios de beneficencia, equidad, justicia y respeto*

Enfermeras en el hospital del IESS en la ciudad de Quito que tengan más de 50 años de edad, que cumplan con 15 años de servicio consecutivos en la institución, haber sido diagnosticadas con burnout con máximo de dos meses antes de la selección para la investigación.

**Riesgos** *Describir los riesgos para los participantes en el estudio, incluyendo riesgos físico, emocionales y psicológicos aunque sean mínimos y cómo se los minimizará*

Durante la entrevista las participantes pueden sentir incomodidad con las preguntas que se les está haciendo es por eso que las participantes al momento de sentir incomodidad pueden retirarse para poder calmarse.

**Beneficios para los participantes** *Incluyendo resultados de exámenes y otros; solo de este estudio y cómo los recibirán*

Las participantes pueden ser beneficiadas en su síndrome ya que se les dará información acerca del

mismo, el hecho de hablar del tema les hará sentir más descargadas y darse cuenta cuales son los factores que a ellas les está realmente afectando en su vida. Las ventajas de que la persona llegue a tener un desfogue más amplio en el caso, que se dé cuenta que no es la única pasando por eso y lo mismo les incentive acudir a un centro de ayuda.

**Ventajas potenciales a la sociedad** *Incluir solo ventajas que puedan medirse o a lo que se pueda tener acceso*

Conocer experiencia de las personas que tienen burnout y poder tomar medidas de prevención para futuros estudios.

**Derechos y opciones de los participantes del estudio** *Incluyendo la opción de no participar o retirarse del estudio a pesar de haber aceptado participar en un inicio.*

Las participantes sin excepción tienen el derecho de renunciar en su totalidad o suspender por un momento su participación sin que haya algún tipo de repercusión en su trabajo.

**Seguridad y Confidencialidad de los datos** *Describir de manera detallada y explícita como va a proteger los derechos de participantes*

Durante la investigación se dará fiel cumplimiento a las normas éticas establecidas pues en primer lugar las participantes tienen todo el derecho de salir o renunciar a su participación en el estudio, ellas sabrán elegir si desean terminar la investigación o desean abandonarla. En segundo lugar las participantes deberán firmar un consentimiento informado expresando que están de acuerdo en formar parte de la investigación. En tercer lugar las participantes tendrán total confidencialidad pues sus datos serán anónimos y más que nada antes de terminar el estudio se les dará un borrador con toda la información recolectada y como terminara el trabajo, haciéndoles conocer que la información se guarda por varios años para tener un respaldo para futuras investigaciones.

**Consentimiento informado** *Quién, cómo y dónde se explicará el formulario/estudio. Ajustar el formulario o en su defecto el formulario de no aplicación o modificación del formulario*

Las participantes firmaran el consentimiento informado antes de iniciar la investigación.

**Responsabilidades del investigador y co-investigadores dentro de este estudio.**

El investigador tiene la responsabilidad de mantener el mismo respeto para todas las participantes y a su vez cumplir en su totalidad con las normas éticas.

**Documentos que se adjuntan a esta solicitud (ponga una X junto a los documentos que se adjuntan)**

Nombre del documento	Adjunto	Idioma	
		Inglés	Español
<b>PARA TODO ESTUDIO</b>			
1. Formulario de Consentimiento Informado (FCI) y/o Solicitud de no aplicación o modificación del FCI *	X		X
2. Formulario de Asentimiento (FAI) <i>(si aplica y se va a incluir menores de 17 años)</i>			
3. Herramientas a utilizar <i>(Título de:: entrevistas, cuestionarios, guías de preg., hojas de recolección de datos, etc)</i>	X		X
4. Hoja de vida (CV) del investigador principal (IP)			
<b>SOLO PARA ESTUDIOS DE ENSAYO CLÍNICO</b>			
5. Manual del investigador			
6. Brochures			
7. Seguros			
8. Información sobre el patrocinador			
9. Acuerdos de confidencialidad			
10. Otra información relevante al estudio (especificar)			

(\*) La solicitud de no aplicación o modificación del FCI por escrito debe estar bien justificada.

**CERTIFICACIÓN:**

1. Certifico no haber recolectado ningún dato ni haber realizado ninguna intervención con sujetos humanos, muestras o datos. Sí (  ) No (  )
2. Certifico que los documentos adjuntos a esta solicitud han sido revisados y aprobados por mi director de tesis. Sí (  ) No (  ) No Aplica (  )

**Firma del investigador:** \_\_\_\_\_ (con tinta azul)

**Fecha de envío al Comité de Bioética de la USFQ:** \_\_\_\_\_

## ANEXO B: FORMULARIO PARA EL COMITÉ DE ETICA



**Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos**

**Universidad San Francisco de Quito**

**El Comité de Revisión Institucional de la USFQ  
The Institutional Review Board of the USFQ**

### Formulario Consentimiento Informado

**Título de la investigación: Efecto de la terapia dialéctica conductual en trabajadoras sexuales que son diagnosticadas con trastorno límite de personalidad**

**Organización del investigador *Universidad San Francisco de Quito***

**Nombre del investigador principal *Evelyn Pamela Moreno Álvarez***

**Datos de localización del investigador principal**

[022426997/0983510871/pame\\_evy375@hotmail.com](mailto:022426997/0983510871/pame_evy375@hotmail.com)

#### DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

**Introducción** *(Se incluye un ejemplo de texto. Debe tomarse en cuenta que el lenguaje que se utilice en este documento no puede ser subjetivo; debe ser lo más claro, conciso y sencillo posible; deben evitarse términos técnicos y en lo posible se los debe reemplazar con una explicación)*

Este formulario contiene un resumen del propósito de esta investigación. Usted puede realizar las preguntas que sean necesarias para su entendimiento total. Por otro lado puede consultar con su círculo de apoyo mas cercano acerca de su participación en la investigación.

Usted ha sido invitada a formar parte de una investigación por medio de una investigación de experiencias acerca del síndrome de burnout y los síntomas que tienen estas personas que ya fueron diagnosticadas con burout.

**Propósito del estudio** *(incluir una breve descripción del estudio, incluyendo el número de participantes, evitando términos técnicos e incluyendo solo información que el participante necesita conocer para decidirse a participar o no en el estudio)*

La investigación consta con 5 participantes de profesión de enfermeras con una duración de 15 años consecutivos en su puesto de trabajo, que sean mayores de 50 años de edad. La recolección de información será mediante una entrevista para que las personas puedan tener una mayor libertad al expresarse.

**Descripción de los procedimientos** *(breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)*

En primer lugar, se comunicara al departamento de talento humano del hospital del IESS para recoger información acerca de las personas que tienen síndrome de burnout y han sido diagnosticadas hace no más

de dos meses. Cuando se tenga dicha información se procederá enviar una invitación a estas trabajadoras para ver si aceptan o no la participación en la investigación. Continuando con una entrevista personal de una manera abierta para conocer acerca de la experiencia laboral.

**Riesgos y beneficios** (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

Las participantes pueden llegar a sentir frustración durante la entrevista, pues al momento de contar todas sus experiencias pueden experimentar nuevamente viejos sentimientos y sacar a flote sentimientos reprimidos por parte de las participantes.

Esta investigación es de beneficio para la sociedad ya que se obtendrá información de parte de personas que están viviendo a diario este síndrome, sabremos que sentían como lo hacían y todas las molestias que tenían al momento de no buscar ayuda por haber sido diagnosticados con burnout.

**Confidencialidad de los datos** (se incluyen algunos ejemplos de texto)

Para la comodidad de la participante la confidencialidad se mantendrá en total seguridad, durante y al finalizar el estudio.

- 1) La información que la participante nos brinde será tomada de una manera personal, solo el investigador y se lo realizara de manera anónima.
- 2A) La información recolectada se mantendrá en anonimato y esta información será guardada durante varios años para que sirva como base en futuras investigaciones acerca del burnout.
- 3) El nombre de la participante no será mencionado en ningún momento de la investigación aun así ya haya finalizado y se realice la publicación.
- 4) El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran problemas en cuando a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

**Derechos y opciones del participante** (se incluye un ejemplo de texto)

El participante que ha sido invitado, puede tomar la decisión de participar o no en la investigación, esto no será motivo de algún tipo de sanción en su trabajo. Los participantes independientemente de su respuesta no tendrán incentivo monetario o laboral por decidir formar parte o no de la investigación.

<b>Información de contacto</b>	
Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 02246997/0983510871, pertenece a Pamela Moreno o envíe un correo electrónico a <a href="mailto:pame_evy375@hotmail.com">pame_evy375@hotmail.com</a>	
Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. William F. Waters, Presidente del Comité de Bioética de la USFQ, al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:comitebioetica@usfq.edu.ec">comitebioetica@usfq.edu.ec</a>	

<b>Consentimiento informado</b> <i>(Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)</i>	
Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.	
Firma del participante	Fecha
Firma del testigo <i>(si aplica)</i>	Fecha
Nombre del investigador que obtiene el consentimiento informado	
Firma del investigador	Fecha



**ANEXO C: CARTA PARA RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES**

Estimadas enfermeras del Hospital del IESS

Es un gusto dirigirme a usted con el mayor respeto que se merece de manera muy comedida queremos invitarle a un estudio que se realizará en los siguientes días que trata acerca del síndrome de burnout, conocemos que este síndrome puede llegar a causar problemas laborales como familiares, es por eso que le invitamos a participar en el estudio para que nos cuenten acerca de su experiencia al haber desarrollado síndrome de burnout.

Esperamos contar con su presencia.

Att:

Pamela Moreno

## **ANEXO D: ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADA PARA LAS PARTICIPANTES.**

### ASPECTO FAMILIAR

¿Cuántos integrantes son de su familia?

¿Cuál es su estado civil?

En caso de contestar que tiene pareja. ¿Cómo es su relación con su pareja?

¿Cuántos hijos tienen?

¿Qué personas viven en casa con usted?

¿Cuál es su rutina en su hogar antes de venir al trabajo?

¿Cuál es su rutina en su hogar después de salir de su trabajo?

¿Qué sentimientos experimenta cuando llega a su hogar?

¿Desearía tener más ayuda en casa con los quehaceres?

¿Se siente satisfecha con el trabajo que realiza en su hogar?

## ASPECTO LABORAL

1. ¿Qué puesto desempeña en la institución?
2. ¿Cuántos años lleva trabajando aquí?
3. ¿Cuál es su rutina diaria de trabajo?
4. ¿Cree usted que el refuerzo motivacional que recibe va de acuerdo al trabajo que realiza?
5. ¿Cuál es su expectativa de trabajo?
6. ¿Cómo piensa usted que debería ser visto su trabajo desde un aspecto ajeno a su área?
7. ¿Cree usted que tiene mucha carga laboral?
8. ¿Está de acuerdo con las personas que ven su puesto de trabajo como un empleo fácil? ¿Por qué ?
9. ¿Cómo es la relación que tiene usted con sus compañeros?
10. ¿Está satisfecho con los resultados de su trabajo?

## HISTORIA CLINICA

1. ¿En los últimos seis meses ha visitado un psicólogo?
2. ¿Cómo se sintió al saber que tiene burnout?
3. ¿Cuál es su experiencia con burnout?
4. ¿Usted qué pensó que tenía cuando antes que le diagnosticaran con burnout?
5. ¿Cómo afecto a su salud el síndrome de burnout?