

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TÍTULO**

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PSICOLABORAL COMO RESPUESTA AL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CRINA)”

**PRESENTADO POR:**

BR. SANDRA JANETH LOZANO FERMÁN (LF15001)

BR. VERÓNICA YOLANDA MARTÍNEZ CÁRCAMO (MC13159)

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:**

MSC. MARCELINO DÍAZ MENJIVAR

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:**

LIC. ISRAEL RIVAS

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR,  
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, NOVIEMBRE DE 2022

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR:**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**VICERRECTOR ACADÉMICO:**

PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:**

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

**FISCAL GENERAL:**

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**DECANO:**

MAESTRO ÓSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

**VICEDECANA:**

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

**SECRETARIO:**

MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**JEFE:**

MAESTRO BARTOLO ATILIO ARIAS CASTELLANOS

**DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:**

MAESTRO MARCELINO DÍAZ MENJÍVAR

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:**

LICENCIADO ISRAEL RIVAS

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco infinitamente a mis padres, por ser mi fuente de motivación y de orgullo tantos años, quienes con su esfuerzo y comprensión me permitieron desarrollarme como hija, y como futura profesional, no habría llegado tan lejos, si ellos no hubieran creído en mí, los amo profundamente.

Sandra Janeth Lozano Fermán

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios quien ha guiado mis pasos a lo largo de los años; a mi hermano, quien es un regalo y una bendición en mi vida; a las personas que ya no están, pero con las que compartí sueños y tristezas. Y, finalmente gracias a aquellos y aquellas que están, que se quedaron y, que con su compañía, anécdotas, risas, lágrimas, silencios y sueños vivimos el día a día, donde aprendo a estar orgullosa de mí misma y de las decisiones que tomé porque me trajeron hasta este momento donde tengo muchos sueños y esperanzas de que el futuro va a estar bien, y si no es así, la vida sigue.

Verónica Yolanda Martínez Cárcamo

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Página
Resumen .....	XII
Introducción .....	XIII
<b>Capítulo I. Planteamiento Del Problema</b> .....	<b>16</b>
1.1. Situación actual.....	16
1.2. Enunciado del problema .....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación del estudio .....	19
1.5. Delimitación del estudio .....	21
1.5.1. Delimitación de la temática.....	21
1.5.2. Delimitación espacial .....	21
1.5.3. Delimitación temporal.....	21
1.5.4. Delimitación social .....	21
1.5.5. Delimitación geográfica .....	21
1.6. Alcances y limitaciones .....	22
1.6.1. Alcances .....	22
1.6.2. Limitaciones .....	22
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b> .....	<b>23</b>
2.1. Antecedentes .....	23

2.1.1. Antecedentes internacionales .....	23
2.1.1.1. Factores asociados a Burnout post pandemia en personal de salud ..	23
2.1.1.2. Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud ...	24
2.1.1.3. Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados.....	25
2.1.1.4. Síndrome de Burnout en tiempos de Covid-19 en el personal de salud microred.....	25
2.1.1.5. Síndrome de Burnout en docentes de salud de universidades.....	26
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.2.1. El Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras de la unidad médica Atlacatl del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.....	27
2.1.2.2. Detección del síndrome de Burnout en el personal que labora en unidades comunitarias de salud familiar .....	28
2.1.2.3. Síndrome de Burnout en el personal de salud y las causas que lo favorecen.....	28
2.2. Base teórica.....	29
2.2.1. Antecedentes del Síndrome de Agotamiento Profesional .....	29
2.2.1.1. El trabajo y el estrés .....	29
2.2.2. Factores Psicosociales .....	30
2.2.3. Agotamiento Profesional .....	34
2.2.3.1. Fases del proceso de Burnout .....	36
2.2.3.2. Perspectiva psicosocial.....	37
2.2.3.3. Efectos del Síndrome de Agotamiento Profesional.....	39



2.2.4. El Covid-19 .....	40
2.2.4.1. Sintomatología del Covid-19 .....	41
2.2.4.2. Protección ante el virus .....	42
2.2.4.3. El Covid y su relación con los profesionales del servicio .....	42
2.2.5. Institución .....	45
2.2.5.1. Antecedentes del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral-ISRI .....	45
2.2.5.2. Historia del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) .....	46
2.2.5.3. Servicio que brinda la Institución .....	47
<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b> .....	50
3.1. Hipótesis de investigación .....	50
3.2. Definición de las variables.....	50
3.3. Operacionalización de hipótesis .....	51
<b>Capítulo IV. Metodología</b> .....	53
4.1. Tipo de estudio.....	53
4.2. Población y muestra.....	54
4.2.1. Población .....	54
4.2.2. Tipo de muestreo .....	54
4.3. Instrumentos de recolección de datos .....	54
4.3.1. Inventario de Burnout de Maslach .....	55
4.3.2. Encuesta de Covid-19 .....	55
4.3.3. Guía de observación.....	55
4.4. Procedimiento de recolección de datos .....	55

<b>Cronograma de actividades</b> .....	57
<b>Capítulo V. Presentación, análisis e interpretación de resultados</b> .....	58
5.1. Presentación y análisis de resultados de MBI.....	58
5.2. Presentación y análisis de resultados de la encuesta del Covid-19.....	67
5.3. Resultados de la guía de observación .....	74
5.4. Interpretación de los resultados .....	74
5.5. Diagnóstico .....	76
<b>Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones</b> .....	78
6.1. Conclusiones .....	78
6.2. Recomendaciones .....	79
<b>Capítulo VII. Propuesta de intervención</b> .....	80
7.1. Justificación .....	82
7.2. Objetivos.....	83
7.3. Políticas, Normas y Ámbito de Uso.....	84
7.3.1. Políticas .....	85
7.3.2. Normas .....	86
7.3.3. Ámbito de uso .....	87
7.4. Contenido del programa.....	88
7.4.1. Psico-educación: Síndrome de Agotamiento Profesional .....	89
7.4.2. Inteligencia emocional .....	90
7.4.3. Ideas irracionales.....	91
7.4.4. Gestión del estrés: autocuidado.....	92
7.4.5. Realización personal .....	93
7.5. Planes Operativos .....	94

7.5.1. Plan operativo N°1: .....	95
7.5.2. Plan operativo N°2 .....	99
7.5.3. Plan operativo N°3 .....	103
7.5.4. Plan operativo N°4 .....	106
7.5.5. Plan operativo N°5 .....	109
<b>Referencias</b> .....	113
<b>Anexos</b> .....	119
Anexo 1: Consentimiento Informado .....	119
Anexo 2: Inventario de Burnout de Maslach .....	120
Anexo 3: Encuesta Covid-19 .....	122

## RESUMEN

Esta investigación teórica y exploratoria busco dar respuesta al objetivo de estudio que pretendía investigar cómo la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la emergencia del Covid-19 incidieron en el rendimiento laboral del personal, que brinda servicios de atención a los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA). Para ello, se estudiaron los hallazgos de Jackson y Maslach, cuya definición es de las más representativas en la comunidad científica y describe al síndrome de Burnout como “una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo”; estos factores fueron explorados a través de la recolección de datos, determinando que la complejidad del trabajo, sobrecarga, jornadas labores altas, edad y los cambios inesperados acompañados de sentimientos y pensamientos resultantes de la situación de salubridad del Covid-19 provocó en los terapeutas efectos a nivel psicosomático, social, emocional, conductual y cognitivo. Por lo que, rutinas, hábitos e interacciones con los usuarios se vieron modificadas, pues el contacto directo con los pacientes en situación de dependencia eleva los niveles de estrés. Sin embargo, el diagnóstico señala que los profesionales no presentan la sintomatología del síndrome; aunque cabe destacar que un pequeño porcentaje de la población estudiada evidencia indicios de al menos una de las tres categorías que podría indicar predisposición al burnout. Esto permitió diseñar un programa psicolaboral enfocado en la prevención para reconocer los factores de riesgos, sintomatología y lograr óptimos niveles de salud mental.

**Palabras clave:** burnout, síndrome de agotamiento profesional, despersonalización, cansancio emocional, autorrealización, factores de riesgos, efectos psicosociales, Covid-19, programa psicolaboral.

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un sentimiento o respuesta ante las demandas del medio personal o laboral, tendiendo a presentarse a corto o largo plazo, ocasionando tensión física y mental cuando se prolonga, trayendo problemas o enfermedades como lo son: úlceras, trastornos gastrointestinales, fatiga crónica, dolores musculares, agotamiento emocional, baja tolerancia a la frustración, hostilidad y dificultad para concentrarse.

Asimismo, provocaría una disminución en la capacidad para enfrentar problemas y bajo rendimiento laboral cuando las condiciones sociales, ambientales y laborales sobrepasan las habilidades profesionales, pues el trabajo como toda actividad requiere de esfuerzo, en especial aquellas profesiones que exigen demandas del entorno por su naturaleza asistencial; pudiendo presentar el síndrome de agotamiento profesional.

Viéndose alterado el nivel físico, mental, conductual y emocional de quien lo padece y es necesario que se faciliten las condiciones físicas y mentales adecuadas para desempeñarse en su labor, de lo contrario tanto su vida laboral como sus actividades de índole personal y familiar se ven afectadas, ya que, el burnout como también se le conoce, está relacionado con profesionales que brindan atención a los demás.

Por lo tanto, la siguiente investigación se realizó con profesionales del Centro de Rehabilitación Integral para la niñez y la adolescencia (CRINA) quienes tienen como función principal proporcionar terapias en el área educativa, de lenguaje, ocupacional y física a una población que cuenta con algún tipo de discapacidad, además orientar a sus familiares o personas encargadas que buscan en el profesional apoyo para que sus niños, niñas y/o adolescentes cuenten con mejores condiciones ante la enfermedad que padecen.

Teniendo como fin realizar un diagnóstico y brindar respuesta a través de una propuesta psicolaboral ante el síndrome de agotamiento profesional, el cual dentro del ámbito laboral salvadoreño pudiera afectar al personal terapeuta que proporciona servicios de atención a los

usuarios de dicha institución. Teniendo este estudio siete capítulos, los cuales se describen brevemente a continuación:

Capítulo I: consta de el planteamiento del problema en donde se describe la situación actual del problema; el enunciado del problema y los objetivos de la investigación, los cuales buscan no solo diagnosticar, sino que también brindar estrategias de solución para reducir o disminuir el fenómeno. Asimismo, se describen estudios previos a nivel internacional y nacional que sustenten la importancia de abordar el síndrome que afecta a la población.

Capítulo II. Marco Teórico, plantea la base teórica que sustentan la investigación realizada, se presentan investigaciones previas realizadas, a nivel tanto internacional como nacional, asimismo se muestran las definiciones más importantes de autores que han estudiado la problemática, así como sus enfoques, fases, síntomas, factores de riesgos y finalmente datos de la institución.

Capítulo III: Hipótesis y variables, se presenta la hipótesis planteada para la realización de la investigación, así como las variables que intervienen en ello, de igual manera, se muestra la operacionalización de estas variables.

Capítulo IV: Metodología, se detalla el tipo de investigación, las características de la población de estudio, los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información y el tiempo en donde se llevó a cabo.

Capítulo V: Presentación, análisis e interpretación de los resultados, se plasman los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, en donde se presentan, analizan e interpretan cada uno de ellos; igualmente se realiza un diagnóstico.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones, en donde se contrarrestan los objetivos con los hallazgos encontrados en los resultados de la investigación, así como las recomendaciones de estos.

Capítulo VII. Propuesta de intervención, en donde se presenta el programa psico-laboral enfocado en la promoción de la salud mental y la prevención del síndrome de agotamiento profesional, se agregan políticas, normas, ámbito de uso, así como el contenido del programa y la forma en cómo podría ser ejecutada en diferentes jornadas.

## CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación Actual

En El Salvador, la Organización Internacional del Trabajo<sup>1</sup> (OIT, 2019) determinó que el porcentaje de empleados tanto de hombres como de mujeres alcanzaba el 60.9% de la población total, lo que indicaría que más del 50% de la población salvadoreña se encontraba laborando; y de acuerdo con diferentes estudios realizados, se estima que en promedio las personas pasan alrededor de dos-tercios de su vida en el lugar de trabajo.

Por lo que, asegurar las condiciones laborales y psicosociales del profesional que dedica gran parte de su vida a las actividades laborales permitiría propiciar su salud física y mental, evitando que se exponga a diversos riesgos como: la sobrecarga laboral, expectativas poco claras o demasiado exigentes del puesto, altas presiones laborales, poca autonomía para tomar decisiones, inadecuadas relaciones interpersonales, falta de comunicación, inestabilidad laboral, ausencia o poco apoyo de recursos para su labor.

Asimismo, a la influencia de los factores de riesgo psicosocial que son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido, las condiciones de organización, las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales y externas en función de las percepciones y la experiencia de la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 1984), los cuales no solo afectan a la persona sino a la empresa.

Pues estos abarcarían tanto a nivel personal, familiar como laboral de la persona, provocando un desgaste físico, mental y emocional con síntomas como: desmotivación, irritabilidad, nerviosismo, desconcentración, procrastinación, que significa postergar actividades y sustituirlas por las menos relevantes, pérdida de energía, inadecuados hábitos alimenticios y de sueño, dolores de cabeza, taquicardia, depresión, ansiedad, evitación o aislamiento social, baja autoestima y rendimiento, ausentismo laboral, insatisfacción, entre otras problemáticas.

---

<sup>1</sup> La Organización Internacional del Trabajo, es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales



Como resultado, la falta de salud mental y reconocimiento sobre enfermedades producidas por condiciones laborales o sociales provocaría la aparición, prolongación y gravedad de los síntomas, pues inicialmente tendería a atribuirlo a manifestaciones de algún tipo de enfermedad física y no al estrés laboral, lo que provoca que se agudicen, y perjudique significativamente la vida del profesional que lo padece.

Es por ello, que en El Salvador la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (2010, p. 2) menciona que tiene como objetivo establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en el trabajo, con el fin de establecer un marco básico de garantías y responsabilidades que avale a un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los y las trabajadoras frente a los riesgos derivados del trabajo, de acuerdo a las aptitudes psicológicas y fisiológicas del empleado.

Siendo el síndrome de agotamiento o desgaste profesional una de las problemáticas laborales a las que se enfrenta la sociedad actual pues, es resultado del estrés crónico del trabajo que no ha sido gestionado con éxito según Organización Mundial de la Salud<sup>2</sup> (OMS, 2019), y cada vez se ha vuelto más común y ha encendido la alerta de las empresas al no obtener un desempeño óptimo en sus profesionales, observando a la vez un deterioro significativo en la ejecución de las actividades y en la actitud que tienen ante estas.

Por tal motivo, la importancia de la salud mental y física del, así como el buen desempeño del trabajador promueven la necesidad de estudiar el agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal, permitiendo enfrentar con éxito la problemática en la población propensa, como lo es el personal que brindan servicios, pues sus actividades laborales implican atención a usuarios, pacientes, alumnos y clientes; siendo el caso de las y los terapeuta del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) quienes y como parte de su labor cubren exigencias de los demás.

---

<sup>2</sup> La Organización Mundial de la Salud, es una agencia especializada de las Naciones Unidas responsable de la salud pública internacional

Abonado a ello, la crisis sanitaria SARS-CoV-2 que desde el año 2020 afecta a la humanidad y que solo en El Salvador registraban hasta el 31 de julio del año 2022 más de 190,818 contagios y 4,194 muertes a causa del virus, ha llamado la atención y ha sido asociada en diversos estudios realizados en Latinoamérica debido a los sentimientos y pensamientos ante la enfermedad y su influencia en la aparición y agudización de otras enfermedades como el síndrome de agotamiento profesional, en especial en el personal que brinda servicios de atención, por el contacto directo con las personas.

Por la razón, a través de la propiciación de la salud laboral la cual es “una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo” (OMS, 2019), se buscaría dar una respuesta al burnout partiendo de la importancia de conocer los factores de riesgo, las profesiones que están proclives a padecerlo, así como los efectos a nivel personal, familiar y laboral puesto que no solo afecta quien lo padece, sino que también se ven perjudicadas su familia, amigos y la organización ya que no cumple con las expectativas que el puesto demanda.

Siendo necesario establecer medidas que prevengan y disminuyan los efectos que estas provocan en la vida tanto profesional como personal del individuo, a través de estrategias que puedan ser implementadas por las instituciones, que no impliquen altos costo para ellas, pero que proporcionen una respuesta efectiva en las y los trabajadores y solo a través de ellas reducir y/o eliminar factores de riesgo en el lugar de trabajo, el puesto y en las tareas que realiza el trabajador. Tomando en cuenta las condiciones de trabajo siendo necesario el involucramiento de expertos en distintas áreas para la protección y promoción de la salud.

## **1.2.Enunciado del problema**

¿El personal que brinda servicios de atención terapéutica en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia presenta el síndrome de agotamiento profesional influenciado significativamente por las ideas y pensamientos que se tiene acerca de la pandemia del Covid-19?

### **1.3. Objetivos de investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

Investigar como la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la emergencia del Covid-19 incide en el rendimiento laboral del personal, que brinda servicios de atención a los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA).

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Elaborar un diagnóstico por medio de la recolección de información que se obtenga del personal que brinda servicios de atención a los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia.
- Determinar los factores de riesgos que influyen tanto en la aparición como en la agudización del síndrome de agotamiento profesional.
- Identificar los efectos psicosociales del síndrome de agotamiento profesional, así como la repercusión en su desempeño laboral.
- Diseñar un programa enfocado en la promoción, prevención y tratamiento de la salud mental ante síndrome de agotamiento profesional.

### **1.4. Justificación del estudio**

Desde la antigüedad el ser humano ha llevado a cabo diversas actividades fundamentales siendo el trabajo una de las principales en la que busca alcanzar una meta, solucionar un problema o atender sus necesidades propias y las de otros; sin embargo, puede traer consigo repercusiones negativas como el estrés laboral, el cual “es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima” (OMS, 2004). El cual en los últimos años ha generado un impacto global debido a que las consecuencias son evidentes a nivel personal, social y hasta organizacional de quien lo padece.

Pues actualmente, el entorno del trabajador presenta diferentes cambios a nivel tecnológico, socioambiental y de salubridad, lo que provoca un incremento de estrés, presentando en la ejecución de sus tareas desmotivación, insatisfacción, desgaste emocional y un bajo rendimiento. Todo ello, denominado el síndrome de desgaste o agotamiento profesional, el cual fue descrito por primera vez por Freudenberger<sup>3</sup> (1974) como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 170).

Siendo el burnout una problemática poco abordada en nuestra sociedad, por lo que realizar un estudio donde no se parta de los síntomas, sino que más bien en donde se indaguen los agentes estresores como lo son las condiciones laborales, relaciones interpersonales, tipo de organización, con texto social-económico y particularidades de la persona; así como, problemáticas externas que impactan la salud mental y física, como lo puede ser el desconocimiento de una enfermedad como el Covid-19.

Y, una vez identificadas las fuentes de estrés se tenga claridad de las consecuencias a nivel personal, social y laboral, para poder garantizar que se cuente con las condiciones laborales adecuadas para su labor, no solo brindando el equipo o material para la ejecución de sus tareas, sino que velando por un adecuado clima organizacional, donde la satisfacción y motivación que le genera su labor repercuta positivamente en el desempeño de las y los trabajadores y por ende en la productividad de una organización.

Por lo tanto, la importancia del estudio radica en realizar un diagnóstico identificando las posibles causas y efectos del síndrome en el personal que prestan servicios de atención a los usuarios en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) así como brindar una propuesta de salud mental para generar un mejor desempeño en el personal, y mejorar los servicios que la institución ofrece a sus usuarios.

---

<sup>3</sup> Herbert J. Freudenberger fue un psiquiatra estadounidense de origen alemán y ascendencia judía, quien fue uno de los primeros en describir los síntomas de agotamiento profesional y llevar a cabo un amplio estudio sobre el burnout.

## **1.5. Delimitación del Estudio**

### **1.5.1. Delimitación de la temática**

La siguiente investigación está orientada en la psicología del trabajo u organizacional, la cual es una disciplina o rama de la psicología que se encarga del estudio de los procesos psicológicos y conductuales de los seres humanos en el ámbito laboral, tiene por objetivo analizar y comprender como se comportan las personas en este contexto, y su influencia en el rendimiento de la empresa, por lo tanto evalúa, monitorea y supervisa las relaciones interpersonales que se establecen, la resolución de conflictos, la adaptabilidad y el desempeño de estos, posteriormente, aplica métodos que modifiquen, y mejoren la productividad de la organización y a su vez la calidad de vida de las personas que forman parte de ella.

### **1.5.2. Delimitación Espacial**

La investigación se llevó a cabo en una de las instituciones que forman parte del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), como lo es el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA).

### **1.5.3. Delimitación Temporal**

Desde marzo de 2022 hasta septiembre de 2022 o hasta el tiempo que requiera el estudio.

### **1.5.4. Delimitación Social**

El grupo social que se seleccionó para el estudio debía cumplir con el único requisito de formar parte de las y los trabajadores que proporcionan terapias en las áreas de lenguaje, educativa, ocupacional y física en los diferentes turnos (matutino o vespertino) en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia - CRINA.

### **1.5.5. Delimitación Geográfica**

Avenida Irazú No. 181, Colonia Costa Rica, San Salvador, El Salvador. C.A.

## **1.6. Alcances y Limitaciones**

### **1.6.1. Alcances:**

Con los resultados obtenidos en la investigación, se buscaba:

- ✓ Elaborar un diagnóstico referente al Síndrome de Agotamiento Profesional en el personal terapeuta que brinda terapias en el Centro de Rehabilitación Integral para la niñez y la adolescencia.
- ✓ Identificar los posibles factores de riesgos en del personal para posteriormente establecer medidas que minimicen los efectos negativos en ellos, así como en la Institución.
- ✓ Planificar jornadas de trabajo donde se aborden temáticas y brinden estrategias que resalten la importancia de la salud mental de los terapeutas.

### **1.6.2. Limitaciones**

Entre los aspectos que presentaron limitaciones a la investigación se encuentran:

- ✓ Los diferentes permisos que se tuvieron que gestionar con la institución para que esta brindará el espacio y llevarse a cabo la investigación.
- ✓ El poco tiempo con el que contaban los profesionales entre sus actividades laborales, debido a la cantidad de preguntas de los instrumentos de recolección de datos.
- ✓ La falta de disposición, sinceridad o incluso la omisión de información por parte del personal a quien se les solicitó responder los instrumentos.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Estudios Realizados sobre el Síndrome de Agotamiento Profesional**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Existen diferentes estudios sobre el Síndrome de Agotamiento Profesional que se han realizados en diversos países alrededor del mundo, pues es una problemática que afecta a muchos profesionales sin importar la raza, edad, estado civil o género, por lo que, nos enfocaremos en los estudios realizados en los últimos años en el continente Americano, los cuales se relacionan tanto con el Síndrome de Agotamiento profesional como con la situación de salubridad que actualmente afecta a la humanidad, es decir, el Covid-19 para ello, estudios realizados en universidades de Norteamérica y Sudamérica, donde han logrado obtener una variedad de información con respecto a la temática, aportando así un alto valor teórico a nuestra investigación.

##### **2.1.1.1. Factores asociados a burnout post pandemia en personal de salud**

Desde una perspectiva médica, estudiantes de la Licenciatura en Enfermería Gacitua et al. (2020) con el objetivo de describir el síndrome de burnout y sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y falta de realización, post emergencia sanitaria en los servicios de medicina, urgencias, esterilización y lavandería en el Hospital Naval Almirante NeF de la ciudad de Viña del Mar en Chile durante el II semestre del 2020, a través de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) buscaron determinar la aparición del síndrome de burnout en el personal, así como identificar los factores sociodemográficos que podrían influir en la presencia del síndrome como lo son: la edad, sexo, número de hijos, estado civil, años de servicio, horario de trabajo y tiempo de descanso.

Identificando que el aumento de la carga laboral en el personal sanitario elevó el nivel de estrés, presentando mayor agotamiento físico y psíquico. Asimismo, debatieron entre los datos encontrados en la población evaluada con la de otros estudios previos, los cuales concluían que las mujeres tenían mayor predisposición a padecer el síndrome, sin embargo, en la población de estudio ellos encontraron que los hombres son quienes presentaron

mayores índices de estrés a comparación de las mujeres, determinando que se debía a que las mujeres tienden a reaccionar ante cualquier situación, incluyendo el estrés, buscando apoyo, reconociendo el problema y comunicándolo a otros, en cambio el género masculino tienen a privarse de la expresión de emociones y sentimientos.

De igual forma, especificaron que el estrés en ciertos puestos desde antes de la pandemia, se considerarían un factor de protección debido a la alta dosis de control emocional que requerían, por lo que afrontarían mejor las situaciones complejas tomando decisiones y estableciendo relaciones de comunicación de mejor forma que, en los puestos donde no se requiere tanto dominio emociones por situaciones constantemente estresantes.

### **2.1.1.2. Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de Covid-19 de la Unidad médica de Alta Especialidad N°14, Del Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz Cortines**

Asimismo, otro estudio realizado en el ámbito médico en febrero del año 2021 por el Doc. Víctor de La Torre de la Universidad Veracruzana, en donde habla sobre la "Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de Covid-19 de la Unidad médica de Alta Especialidad N°14, Del Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz Cortines", la investigación tenía como objetivos específicos identificar la comorbilidad asociada al síndrome de burnout, además de determinar si durante todo el proceso dentro del personal seleccionado se presentó infección por el SARS-Cov-2.

En la investigación se concluyó que, de los participantes evaluados el 33% refirió haber padecido Covid-19, y de los trabajadores que presentaron Covid-19 solo el 41% de ellos tuvieron más riesgos de padecer el síndrome de burnout a comparación de los demás.



### **2.1.1.3. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de septiembre 2012**

Desde una perspectiva psiquiátrica, la Dra. Arias y la Dra. Castro (2013), en San José Costa Rica realizaron una investigación enfocada en determinar la prevalencia y los factores sociodemográficos y laborales asociados al síndrome de burnout, en enfermeros del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica en el mes de septiembre del año 2012, donde se destacan los siguientes hallazgos:

- Existen diversas características clínicas del síndrome, pues se presenta una sintomatología a nivel somático, cognitivo, emocional e interpersonal el cual tiene similitudes con la depresión, la distimia, el mobbing, trauma vicario, síndrome de fatiga crónico y otros, por lo que recomiendan que, ante este tipo de diagnóstico se debe valorar y diferenciar de otros cuadros clínicos al momento de diagnosticar el síndrome de burnout.
- Además, la percepción de conflictos personales a nivel laboral y la ausencia de enfermedades crónicas tuvieron relación estadísticamente significativa con el riesgo de padecer el síndrome de burnout.
- Por último, casi un tercio de la población involucrada en el estudio presentó el riesgo y sintomatología asociada al burnout, siendo necesario la elaboración y ejecución de un programa de prevención que les permitiría disminuir o eliminar la presencia del síndrome en el personal.

### **2.1.1.4. Síndrome de burnout en tiempos de COVID 19 del personal de salud microred Churin – Oyon, 2021**

De igual manera, desde una perspectiva más humanista y social, estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social, Gómez y Julca (2021) en Perú realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar el nivel de síndrome de burnout durante el Covid-19 en el personal de salud Microred Churin – Oyon, en el cual determinaron que el control emocional, irritabilidad, distanciamiento, pérdida de motivación, carencia de logros, expectativas personales e insatisfacción por no tener un adecuado desarrollo personal durante la pandemia de Covid-19 afecta significativamente el desempeño en las actividades

laborares, a pesar que existe la posibilidad de presentarlo, debido a que se identificó sintomatología relacionada a la sobrecarga laboral, cansancio físico y emocional, sin embargo los resultados no fueron significativos para determinar que el síndrome de agotamiento profesional estaba presente en la población de estudio.

Siendo debatibles las causas que provocan la aparición del síndrome, pues en estudios previos se habla del papel que juegan los factores que inciden en su aparición y claro está, el hecho de que el personal laboré directamente con personas que requieren de atención por diferentes problemáticas, no indicaría que se desarrollará el síndrome de burnout, sin embargo, es importante reconocer los síntomas para proteger la salud mental y física en el personal que posee alta probabilidad de riesgo para minimizar y/o prevenir la aparición de cualquier tipo de enfermedad laboral.

#### **2.1.1.5. Síndrome de burnout en docentes de salud de Universidades en Chile durante la pandemia de COVID-19**

También se retomó un estudio elaborado en el área de la docencia, realizada por Santibáñez et al. (2021), quienes buscaban evaluar el síndrome de burnout en docentes de ciencias de la salud de universidades en Chile durante la pandemia de Covid-19, utilizaron el Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI-Ed), el cual mostró que existen diferencias en los resultados de la dimensión de agotamiento emocional en hombres y mujeres, y que factores como la edad, número de hijos y la cantidad de horas destinadas a ellos influye en la aparición del síndrome.

De igual forma, determinaron la realización personal como factor protector en los docentes y académicos, ya que presentan índices de autoeficacia y autoevaluación positiva del propio trabajo, por lo tanto, se infiere que poseen el sentimiento de ser competentes en su labor, siendo esto primordial para tomar en cuenta al momento de intervenir y lograr que el síndrome no predomine en la población que lo presenta.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

En El Salvador diferentes profesionales han realizado estudios sobre el síndrome de agotamiento profesional, específicamente con profesionales de la salud que laboran en centros asistenciales públicos, siendo la Universidad de El Salvador (UES) una de las principales en tener dentro de su biblioteca digital dichos estudios, a continuación, se retoman algunas investigaciones previas que brindan apoyo teórico a nuestra investigación.

#### **2.1.2.1. “El Síndrome de agotamiento profesional (burnout) y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras de la Unidad Médica Atlacatl del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) en el año 2015”**

La presente investigación realizada por Alvarado (2015), estudiante de la Licenciatura en Psicología en la Universidad de El Salvador, quien durante su proceso de grado estudió como el síndrome de agotamiento profesional afectaba el desempeño de las enfermeras de la Unidad Médica Atlacatl del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en la cual se arrojaron las siguientes conclusiones:

- El 80% del personal de enfermería presentó síntomas como: ansiedad, soledad, impotencia, apatía, agresividad, hostilidad, irritabilidad, cambios frecuentes de humor, poca concentración, fatiga, dolor de cabeza e insomnio.
- También, se identificaron como causas del bajo desempeño laboral las siguientes: las exigencias y demandas del puesto de trabajo, sobrecarga en las actividades y jornadas laborales, así como turnos demasiados largos, trabajos monótonos, carencia de incentivos laborales y poco personal para la gran cantidad de derechohabientes.
- Asimismo, se logró constatar que el personal entre las edades de 36 a 40 años que tenían alrededor de 16 a 20 años ejerciendo la profesión se vieron más afectados con el síndrome, señalando que entre mayor edad se eleva la probabilidad de padecer el síndrome.

Con esta investigación se evidenció que la población evaluada presentaba el síndrome de agotamiento profesional, por lo cual se vio la necesidad e importancia de promover la salud mental del personal de enfermería, a través del diseño e implementación de un programa que abordará la sintomatología encontrada.

### **2.1.2.2. Detección del síndrome de burnout en el personal que labora en UCSF-I Chalatenango, UCSF-I El Paisnal y UCSF-I Cuyultitán en el período de marzo-agosto de 2017**

La investigación fue realizada por estudiante de la carrera de medicina, Aquino et al. (2017) en El Salvador, en donde buscaron determinar la presencia del síndrome de burnout en el personal que labora en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar de Chalatenango, El Paisnal y Cuyultitan (UCSF-I) en el periodo de marzo-agosto, así como, identificar los factores biológicos, sociales y laborales asociados al síndrome de burnout, así como su relación con la satisfacción laboral. Dicho estudio concluyó que las condiciones y el ambiente laboral propician el desarrollo del síndrome de burnout, en donde los médicos y el personal del sexo femenino presentaron mayores índices de afectación, estos últimos debido a la doble carga laboral (responsabilidades profesionales y familiares), de igual manera se evidenció que la aparición de este síndrome surge en los primeros años de la carrera profesional y después de 10 años de experiencia laboral.

Con este estudio se reconoce que los objetivos de investigación planteados, los cuales son, determinar los factores de riesgos que influyen en la aparición y agudización del síndrome y conocer los efectos psicosociales de este, nos permitirá establecer los factores que tienen relación en la aparición y agudización de este.

### **2.1.2.3. Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Intermedia de Ahuachapán de febrero a julio de 2019**

Además, se retoma la investigación realizada por las Doctoras Fuentes y Rivas (2019) de su trabajo de posgrado acerca del "Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Intermedia de Ahuachapán durante el periodo de febrero a Julio" en donde se pretendía identificar al personal que sufría del síndrome de desgaste profesional en la unidad comunitaria, así como exponer las causas que lo favorecen, concluyendo que el síndrome presentado en el personal de salud de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar de Ahuachapán, involucra múltiples causas entre ellas personales, laborales, sociales, inclusive hasta ambientales.

Asimismo, se resaltó que las áreas en donde se evidencio mayor incidencia de estrés crónico fue en aquellos trabajadores cuyas funciones requieren constante atención hacia los usuarios como son las consultas externas a cargo de médicos, enfermeras, digitadores, promotores, las visitas domiciliarias y el personal administrativo.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Antecedentes del síndrome de agotamiento profesional**

#### **2.2.1.1 El trabajo y el estrés**

El trabajo según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) “es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. Es decir, que el trabajo, le proporciona al ser humano la satisfacción de necesidades tanto psicosociales como económicas, lo que le brinda salud física y mental.

Sin embargo, el trabajo también posibilita el riesgo de padecer enfermedades médicas, psicológicas y psicosomáticas, debido a la presión y las demandas que el trabajo implica; ya que muchas veces las jornadas de trabajo, la carga laboral y las condiciones a las que se ven expuestos las y los trabajadores no son gestionadas de forma adecuada, generando estrés.

Teniendo la palabra estrés su origen del griego: *stringere*, la cual significa: “provocar tensión”, utilizándose por primera vez en el siglo XIV y desde entonces se empleó en varios textos del habla inglesa como: “*stress, stresse, strest y straisse*”. Más, sus estudios se remontan a la década de 1930 en Praga, cuando Hans Selye, estudiante de segundo año en medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indiferentemente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas en común, como: cansancio, pérdida del apetito y peso, astenia, entre otros; por lo que, denominó a este padecimiento como: “síndrome de estar enfermo”; y no fue hasta 1935 que lo definió como “la respuesta adaptativa del organismos ante los diversos estresores, llamado síndrome general de adaptación”.

Describiéndolo en tres etapas:

- Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

De acuerdo con Selye (1973) citado por Barrio et al, (2006) el estrés “es la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce” por lo que, fisiológicamente el estrés, ayudaría a controlar las situaciones peligrosas o alguna actividad nueva o emocionante pudiendo experimentar el ser humano estrés positivo, pero si se mantiene por suficiente tiempo o periodos prolongados puede provocar consecuencias físicas y mentales que afecten su vida.

Existe además un tipo de estrés crónico ocasionado por condiciones laborales, que según la OMS (2004, p.3) se define como estrés laboral “a la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y, que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación”; por lo que, si un trabajador se enfrenta a diversos factores o riesgos relacionados a su labor podría presentar efectos negativos a nivel personal y en la ejecución de sus actividades diarias.

### **2.2.2 Factores psicosociales**

Entre las causas del estrés laboral se encuentran los factores psicosociales, los cuales son:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1984).

Por lo tanto, en el trabajo se pueden presentar situaciones particulares que implica directamente el puesto que un trabajador desempeña, pues la carga de trabajo, la presión de tiempo por el cumplimiento de objetivos, la escasa claridad de su rol o seguridad laboral, así como el poco apoyo de compañeros y jefes, llegando a provocar relaciones conflictivas, a esto se suma las responsabilidades en el hogar especialmente en las mujeres, el no fijar límites entre el tiempo que se le dedica al trabajo y dejar de lado el tiempo de calidad con la familia, así como problemas económicos o enfermedades que pudieran afectar a la persona.

Todas estas situaciones pueden influir de forma negativa en el desempeño o rendimiento laboral de los individuos, pues no cuentan con las herramientas o recursos personales para afrontar los problemas adecuadamente y prevenir efectos nocivos en su salud mental y física.

Con base a las investigaciones de Kompier y Marcelissen (1990) citado por Paternáin (2022) en donde se menciona que “el estrés se genera como consecuencia de la falta de coordinación entre las exigencias y necesidades individuales y las exigencias del entorno”, se retoman los riesgos del estrés relacionados con el trabajo que según sus estudios son los siguiente:

### **Riesgos del estrés relacionados con el trabajo:**

#### **Contenido del trabajo:**

- Carga y ritmo de trabajo
- Horario laboral
- Control
- Entorno y equipos
- Estructura y cultura organizativa
- Relaciones interpersonales en el trabajo
- Rol en la organización
- Desarrollo profesional
- Conciliación vida personal-laboral

**Relacionados al estrés:**

- Fisiológicas
- Conductuales
- Emocionales
- Cognitivas

**Características personales:**

- Sexo
- Edad
- Formación
- Competitividad
- Compromiso excesivo

**Consecuencias a largo plazo para el trabajador:**

- Psicológicas y sociales:
- Salud mental
- Daños cognitivos
- Salud social y conductual

**Fisiológicas y físicas:**

- Trastornos músculo-esqueléticos
- Enfermedad cardiovascular

Según Peiró en su obra titulada *Desencadenes del Estrés Laboral* (1999) ha identificado los siguientes estresores labores:

- **Estresores del ambiente físico:** ruido, vibración, iluminación, temperatura, humedad, etc.
- **Demandas del propio trabajo:** turnos de trabajo, sobrecarga, exposición a riesgos, etc.
- **Contenido del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar:** oportunidad de control, uso de habilidades que permiten la realización de tareas,



feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, identidad de la tarea y la complejidad del trabajo.

- **El desempeño de los roles:** el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga del rol.
- **Relaciones interpersonales y grupales:** relaciones con los superiores, compañeros, subordinados, clientes, etc.
- **Desarrollo de carrera:** inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o demasiado lentas, entre otras.
- **Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías:** problemas de diseño, de implantación y de gestión de estas tecnologías.
- **Componentes de la estructura o del clima organizacional:** excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
- **Estresores del trabajo y otras esferas de la vida:** como la vida en familia, y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Gil-Monte y Schaufeli et al. (2011), sugieren que el entorno laboral y las condiciones de trabajo son factores influyentes en el desarrollo del burnout, por lo que propusieron cinco factores de riesgo organizacionales:

- **Carga del trabajo:** altos niveles de carga laboral objetiva y la presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, incrementan el malestar afectivo y la reactividad fisiológica.
- **El control:** oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades
- **Recompensas:** reconocimiento económico y social del trabajo.
- **Clima laboral:** calidad del entorno social de una organización relacionado con el apoyo social, la colaboración y los sentimientos positivos.
- **Equidad o justicia:** hay normas coherentes y justas para todos, así como la adecuada asignación de los recursos para la ejecución de las actividades

Siendo, por lo tanto, difícil determinar una única causa desencadenante para el síndrome de agotamiento profesional, debido a que se ve influido por el entorno ambiental y las características personales de cada individuo, dicha base permite ampliar y buscar posibles soluciones a la problemática que afecta la vida organizacional y personal. Por lo tanto, estos factores conocidos como las causas del estrés laboral afectan significativamente la vida de quien lo padece, provocando la aparición y agudización de un tipo de estrés crónico denominado síndrome de agotamiento o desgaste ocupacional, que definiremos a continuación.

### **2.2.3. Agotamiento profesional**

El síndrome de agotamiento profesional o burnout que se traduce en español como “estar quemado”, fue definido por Freudemberger (1974) como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (p. 170). Pues en sus estudios desde una perspectiva psiquiátrica experimento que algunos profesionales que trabajaban directamente con personas presentaban cuadros clínicos evidenciando un proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios prestados en el ámbito educativo, social y sanitario.

Mientras que Maslach (1976) desde una perspectiva psicosocial, en un principio denominaba al síndrome como "el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo" (p. 119), sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona; más tarde, Maslach y Jackson (1981) determinaron que el síndrome es “una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo” (p. 170).

Debido a que sus estudios detallaban que el síndrome se presentaba exclusivamente en las profesiones de ayuda, como los sanitarios y educadores que prestan servicio al público, dado que, las excesivas e imposible demandas emocionales externas e internas de satisfacer a los usuarios o pacientes son las que producen la vivencia de fracaso personal tras conceder al trabajo como una carga emocional excesiva.

Por su parte, Brill (1984) lo conceptualiza como “un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, y que antes ha funcionado bien en su puesto de trabajo, tanto a nivel de rendimientos objetivos como de satisfacción personal, pero que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por ayuda externa, o por un reajuste laboral y que está en relación con las expectativas previas”. Asimismo, Smith, Watstein y Wuehler (1986) lo describen como “un frágil patrón de síntomas, conductas y actitudes, el cual es único para cada persona, haciendo que sea muy difícil aceptar una definición global del síndrome” (p. 170,171).

Por ende, se vuelve claro que diferentes autores han tratado de encontrar las causas y dar una explicación lógica a tal problemática, que ha y sigue afectando a los profesionales que brinda servicios de atención, siendo tan alto el interés que en junio de 2018 la OMS publicó la nueva Clasificación Internacional de las Enfermedades en donde define al Síndrome de desgaste profesional como:

“El resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento, 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo, y 3) una sensación de ineficiencia y falta de realización” (CIE-11, 2018).

La cual fue presentada en mayo de 2019 en la Asamblea Mundial de la Salud para su adopción por los Estados Miembros, para entrar en vigor a partir del 1 de enero de 2022, encontrándose como novedad la inclusión del desgaste profesional o burnout como un “fenómeno ocupacional”. Cabe resaltar que anteriormente el CIE-10 ya lo mencionaba en el epígrafe “problemas relacionados con dificultad en el control de la vida” en el capítulo “Factores que influyen en el estado de salud o en el contacto con servicios de salud” donde lo define como: “un síndrome psicológico causado por un cúmulo de circunstancia, como el estrés crónico, la sobrecarga profesional, los horarios excesivos, el agotamiento emocional y una insoportable sensación de falta de realización personal”.

Por lo que, se describe al burnout o síndrome de desgaste profesional como:

“El resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito y, que se debe referir específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida” (OMS, 2019).

En relación a lo anterior, podríamos decir que el agotamiento profesional, es un estado de agotamiento físico o emocional que implica la ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal ante exigencias o presiones laborales que no se ajustan a los conocimientos y capacidades que posee el trabajador, poniendo a prueba su destreza para afrontar las situaciones y, que cuando las estrategias de afrontamiento utilizadas no son las adecuadas, existe un vacío emocional desarrollando actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y a los demás, dando así paso al síndrome de agotamiento profesional.

De esta manera, se vuelve importante conocer las fases del proceso del desarrollo del síndrome de agotamiento profesional que describen algunos autores, para ello, conoceremos la postura de dos autores del área.

#### **2.2.3.1. Fases del proceso del burnout**

El proceso de desarrollo del síndrome de burnout ha sido estudiado por diferentes autores debido a su amplitud, entre ellos destacan Edelwich y Brodsky (1984) quienes destacan que, para desarrollar el síndrome en las profesiones de ayuda, existen cuatro etapas o fases; presentándose a continuación la evolución secuencial del síndrome:

- **Inicial o entusiasmo:** se presentan las primeras señales de alarma, existe gran energía, entusiasmo y expectativa positiva frente al trabajo.
- **Estancamiento:** la persona duda acerca de su capacidad para responder satisfactoriamente las exigencias del entorno frente al trabajo, ya que no se cumplen las expectativas profesionales, hay desequilibrio en la relación entre esfuerzo y recompensa, y manifestaciones de estrés.

- **Frustración:** la persona se encuentra crónicamente frustrada en su trabajo, tiende a presentar síntomas como sentimientos de desilusión, desmoralización, preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga.
- **Apatía:** es la fase central, en donde se tiende a paralizar las actividades laborales, disminuir el ritmo y agudizar la falta de interés por su labor, dando paso al surgimiento de somatizaciones, alteraciones emocionales, físicas y conductuales como: irritabilidad, cambios de humor, pérdida de apetito, cambios actitudinales y un trato distante y mecánico. Pues surge como consecuencia de la falta de recursos personales del individuo para afrontar la frustración.

Aunque existen estas fases no todas las personas podrían experimentar los síntomas consecutivamente, pues en cada uno destacarían características individuales para enfrentar las situaciones que les generan carga emocional donde las estrategias que implementan con regularidad no son lo suficiente para afrontarlas, el proceso es cíclico y puede repetirse en cualquier momento de la vida laboral del trabajador.

Debido a la complejidad de la temática es importante conocer un modelo teórico que proporcione una base sustentable para la investigación, la cual explique los factores del síndrome del burnout, y como se estos se manifiestan en la ejecución de sus funciones. En el siguiente apartado se indaga sobre ello.

#### **2.2.3.2. Perspectiva Psicosocial**

Anteriormente se han mencionado los estudios realizados por Christina Maslach y Susan E. Jackson los cuales han sido delimitados y aceptados por la mayoría de la comunidad científica desde la conceptualización que estableció Maslach (1982), donde lo describe como “una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo”. Siendo estos tres factores medibles a través del “Maslach Burnout Inventory” (MBI) el cual ha sido utilizado en los últimos 35 años por investigadores para evaluar a educadores y personal que brinda servicios humanos (enfermeras, médicos, psicólogos, asistentes sociales, entre otros).

Desde la perspectiva tridimensional caracterizada por las dimensiones basadas en los hallazgos de Maslach y Jackson, la cual permite que se tenga un amplio conocimiento de la sintomatología que se manifiesta en las personas que presentan el síndrome, a continuación, se describe cada dimensión:

- **Cansancio emocional:** situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con las personas a las que hay que atender; además, sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento, fatiga, manifestaciones físicas y psíquicas en representación del vaciamiento de los recursos emocionales y personales, experimentando sensaciones de no tener más nada que ofrecer profesionalmente.
- **Actitud fría o despersonalización:** desarrollo de actitudes y respuestas negativas hacia las personas destinatarias. Los sujetos presentan incremento en la irritabilidad, ironía, cinismo, pérdida de motivación, reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia pacientes o compañeros de trabajo, además, culpan a los usuarios de los servicios de sus propios males, burocratizar su relación con ellos y presentan sentimientos de inadecuación ante las tareas que deben realizar.
- **Baja realización/logro profesional o personal:** existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal que se traduce en respuestas negativas de estos profesionales en su autoevaluación para trabajar. Afecta la habilidad en la realización del trabajo, las relaciones profesionales y personales, se observa baja productividad, inadecuada autoestima e incapacidad para tolerar la presión. Se considera que se relaciona a la falta de adecuación de la realidad con las expectativas del sujeto, pues existe una pérdida de motivación e interés por el propio trabajo y el aislamiento de este.

En decir, que la persona experimentará cansancio emocional, para enfrentarlo desarrollará una técnica de afrontamiento basada en la segunda fase que es la despersonalización y como resultado de su generalización, se obtendrá la tercera fase, en donde presentará falta de realización personal en el ámbito del trabajo. Siendo, por lo tanto, el síndrome de agotamiento profesional el resultado de este proceso, sin embargo, los efectos del síndrome comienzan a manifestarse desde la fase inicial. Por lo que, a continuación, se presentan las repercusiones en la vida de las personas que padecen el síndrome.

### **2.2.3.3. Efectos del síndrome de agotamiento profesional:**

Como anteriormente se ha abordado, es importante reconocer los factores de riesgo que pudieran estar implícitos en la aparición de este síndrome para poder prevenirlo e identificar la sintomatología de este, debido a que las personas que padecen el síndrome pueden experimentar efectos a nivel psicosomático, conductual, emocional, cognitivo, así como social, presentando repercusiones tanto en el ámbito organizacional como personal.

De acuerdo con Carlin y Garcés (2010), quienes en su investigación han revisado los escritos de diferentes autores, en donde resaltan los principales síntomas del burnout, desde un contexto organizacional:

- **Síntomas Emocionales:**

Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes y supresión de sentimientos.

- **Síntomas Cognitivos:**

Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo y criticismo generalizado.

- **Síntomas Conductuales:**

Irresponsabilidad, absentismo laboral e intenciones de abandonar el trabajo, desvalorización, autosabotaje, desprecio hacia sus funciones, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento de café, alcohol, tabaco y drogas.

- **Síntomas Sociales:**

Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos y evitación profesional.

- **Síntomas Psicosomáticos:**

Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades

cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales y aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

Siendo evidente las consecuencias del síndrome de agotamiento en el trabajador, manifestándose daños a nivel de la salud física y mental, así como efectos negativos en el ámbito y vida laboral, pudiéndose presentar de forma leve, moderada, grave y extrema, que incluso podría llegar a causar la muerte. Sumado a ello, las crisis sanitarias como lo es el Covid-19, convirtiéndose en una variable que interviene en la aparición y la agudización del síndrome del agotamiento profesional.

#### **2.2.4. El Covid-19**

La emergencia nacional e internacional de salud, que se vive desde finales de diciembre del año 2019 conocido popularmente como Covid-19, y que según la Organización Mundial de la Salud se define como “una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2”. Presentándose a nivel leve o moderado. Siendo según la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional desde el 30 de enero del 2020 y declarada como pandemia el 11 de marzo del mismo año, convirtiéndose hasta la fecha en una crisis sanitaria mundial. El SARS-CoV-2 desde los primeros casos ha sido evaluado por diferentes expertos y como muchos otros virus que el ser humano ha conocido, tiende a evolucionar.

Por ello, a partir de finales de 2020 con el fin de dar seguimiento y buscar respuesta ante la pandemia se categorizaron en: variante de bajo monitoreo (VBM), variante de interés (VOI), variante preocupante (VOC) y variante con grandes consecuencias (VOHC). Aunque son muchas, las que han sido descubiertas en diferentes países, aún mantienen en alerta a los investigadores; entre las más conocidas se encuentran: Delta, Ómicron, Alfa, Beta, Gamma, Épsilon, Dseta, Eta, Zeta, Iota y Kappa.

Durante el auge de los contagios del Covid-19 se manifestaron casos, en donde la mayoría de los pacientes se recuperaron sin requerir de ningún tratamiento especial, pero quienes presentaron la enfermedad de forma severa demandaron de una intervención médica, como



lo fueron las personas de más de 60 años, aunque se evidencian casos en donde la edad no influye en la gravedad de la enfermedad; así mismo aquellos que padecen afecciones médicas subyacentes como: hipertensión arterial, diabetes, problemas cardíacos o pulmonares, obesidad y algún tipo de cáncer (OMS, 2021).

En el transcurso de la pandemia se experimentó el distanciamiento social con pacientes contagiados, además se tomaron medidas como el confinamiento obligatorio, lo que incrementó el desempleo y aumento el temor de contagiarse con el virus, provocando un impacto en la salud mental de la población a nivel mundial.

#### **2.2.4.1. Sintomatología de Covid-19**

Debido al impacto que causaron las noticias a nivel mundial, por el alza en los contagios y la evolución de este en sus diversas variantes, surgió información extensa, en la mayoría de los casos errónea por el desconocimiento del virus, por lo cual fue necesario que la OMS (2021) especificará una serie de síntomas que experimentaban las personas contagiadas, los cuales se detallan a continuación:

- ***Síntomas habituales:***

Fiebre, tos seca y cansancio

- ***Síntomas menos frecuentes:***

Perdida del gusto o del olfato, congestión nasal, conjuntivitis (enrojecimiento ocular), dolor de garganta, dolor de cabeza, dolores musculares o articulares, diferentes tipos de erupciones cutáneas, náuseas o vómitos, diarrea y escalofríos o vértigos.

- ***Síntomas de un cuadro grave:***

Disnea (dificultad respiratoria), pérdida de apetito, confusión, dolor u opresión persistente en el pecho y temperatura alta (por encima de los 38°C).

- ***Síntomas menos frecuentes:***

Irritabilidad, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, complicaciones neurológicas como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurales.

#### **2.2.4.2. Protección ante el virus**

Por lo que, ante la gravedad de los efectos a nivel físico y mental que causa la enfermedad, los gobiernos tomaron medidas de bioseguridad para prevenir el contagio masivo, entre ellas están:

- Uso de mascarillas o cubre bocas en lugares públicos o en espacios cerrados con una gran concentración de personas, como el transporte público.
- Creación y aplicación de diversas vacunas, las cuales han sido aplicadas en diferentes dosis.
- El distanciamiento social, donde se requiere mantener una distancia de dos metros con las demás personas.
- Evitar el contacto con personas enfermas, dentro del hogar.
- Evitar lugares concurridos que contengan multitud de personas y espacios con poca ventilación
- Realizar pruebas para la detección del SAR-CoV-2
- Lavarse las manos con frecuencia antes de comer o preparar la comida, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, o al manipular la mascarilla, tocar mascotas, cambiar pañales o después de cuidar a una persona enferma.
- El uso de alcohol gel luego de manipular objetos o tocar superficies metálicas.

Durante el auge de la pandemia y como ya se mencionó anteriormente, se implementó como medida extrema:

- El aislamiento social, que incluía la cuarentena domiciliar, clases virtuales y en algunas instituciones el teletrabajo, incluyendo terapias virtuales como fue el caso de diferentes instituciones que brindan servicios de salud.

#### **2.2.4.3. El Covid-19 y su relación con los profesionales de servicio**

Dicho virus ha afectado no solo a las personas contagiadas, sino que también ha provocado repercusiones tanto en familiares que sufrieron la pérdida de seres queridos y de la comunidad en general. Por lo tanto, el Covid-19 hoy en día es uno de los estresores más comunes que el ser humano está experimentando y que afecta la vida personal, académica y

laboral, pues todas las actividades se han visto modificadas o alteradas, trayendo consigo efectos negativos en la salud física y mental, siendo un factor determinante en la aparición y agudización del síndrome de agotamiento profesional, especialmente en las profesiones que implican contacto directo con las personas, puesto que, diversos estudios realizados por investigadores han detallado las profesiones más propensas a padecer agotamiento laboral, concluyendo y determinando las siguientes:

- Los profesionales sanitarios entre ellos: médicos, enfermeras, terapeutas, psicólogos y trabajadores sociales.
- En el área educativa como: profesores, directores y catedráticos.
- Funcionarios de la administración pública y de servicios sociales, policías.

Esto debido a la sobrecarga de funciones, el contacto con pacientes, usuarios, clientes, alumnos o ciudadanos a quienes prestan sus servicios, donde las largas jornadas laborales, la carga emocional que implica y las constantes demandas donde existiría un desajuste entre lo que una persona puede ofrecer y las exigencias del medio, han provocado que incluso cada vez sean más los profesionales que pueden llegar a experimentar síndrome de agotamiento profesional.

Siendo abordado por primera vez en noviembre de 1981 en Filadelfia Estados Unidos donde se llevó a cabo la primera Conferencia Nacional sobre el Burnout, en la cual se determinó la importancia, mencionando tres factores fundamentales:

- ✓ La relevancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- ✓ La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- ✓ El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes

Pues desde que Maslach (1976) determinó que en el síndrome de burnout puede existir agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal para aquellos

individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas, convirtiéndose en un fenómeno derivado del trabajo asistencial, ya que, los profesionales dentro de sus actividades mantienen una interacción constante con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y que requieren de sus servicios para poder sobrellevarlos, siendo, la relación que establecen los profesionales en su labor una intensa carga emocional conformada de sentimientos de frustración, temor, turbación, desesperación, tensión o estrés, dejando al profesional vacío y con repercusiones que están dentro de los síntomas del síndrome de agotamiento profesional.

Por ello, el Síndrome de Desgaste Profesional se considera un trastorno adaptativo crónico asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas que conlleva el trabajo, presentando alteraciones en las condiciones de vida de la persona que lo padece y produciendo un efecto negativo en la calidad de prestación de los servicios que implica su labor, especialmente en profesiones que dan servicios de atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia.

Es importante aclarar que el síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) que se originan en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización. Siendo el medio o situaciones adversas como lo es la pandemia del Covid-19 una fuente de estrés, de la cual se infiere que aumentó el riesgo a desarrollar y agudizar la sintomatología del síndrome de agotamiento profesional, siendo los y las profesionales que brinda servicio de atención los más propensos.

Como lo es el caso del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA), específicamente los y las terapeuta, ya que su trabajo implica contacto directo con personas que padecen una enfermedad o condición de dependencia, y que busca en el profesional respuesta ante ello, por lo que, existe demanda de sus servicios lo que implica una alta carga emocional, y como consecuencia y ante la falta de equilibrio emocional, laboral y personal, se presenta una inadecuada respuesta, reflejándose en su desempeño laboral, en la ejecución de sus labores y el trato que se brinda a los usuarios.

Es por ello, el interés de conocer la situación actual de estos profesionales, de manera que la investigación se realizará en el CRINA, siendo esta una de las dependencias de El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), del cual se detalla en el siguiente apartado.

## **2.2.5. Institución**

### **2.2.5.1. Antecedentes del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI)**

El 25 de noviembre de 1957 se creó la Asociación Salvadoreña de Rehabilitación (ASR) como respuesta ante la falta de una institución que brindará atención especializada a personas que presentaban algún tipo de discapacidad, la cual se encargaba de proporcionar atención médica a las personas que eran ingresadas en los hospitales sin recibir la asistencia adecuada, como pacientes con parálisis cerebral o que no recibían ningún tipo de asistencia médica u hospitalaria debido a sus bajos recursos.

Sin embargo, dicho servicio necesitaba mejoras, por lo que, David Amato ciudadano estadounidense propuso tres puntos fundamentales: (1) entrenamiento en el exterior al personal técnico, en el campo de rehabilitación, (2) divulgación del concepto de rehabilitación para despertar el interés del público y el gobierno en esa rama de la medicina y, (3) creación de un centro integral nacional de rehabilitación.

Ante lo propuesto, el Gobierno del coronel José María Lemus otorgó becas para la capacitación del personal en Estados Unidos y México, enviando a diferentes profesionales entre ellos a un médico, un ingeniero, seis enfermeras, dos profesoras y cuatro jóvenes; para que cada uno se especializa en diferentes áreas como la medicina física, rehabilitación, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia de lenguaje y fabricación de aparatos ortopédicos y miembros artificiales; posteriormente se incorporaron a la Universidad de El Salvador para completar su formación.

Una vez finalizada, el personal empezó a brindar sus conocimientos en el departamento de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Rosales, fue tal el éxito alcanzado con

sus servicios, que ASR demandó ante el Directorio Civil Militar, la promulgación de una ley para crear el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, hoy conocido como Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI).

Dicha ley fue aprobada y publicada en el Diario Oficial número 239, tomo 193, decreto N° 503 el día 27 de diciembre de 1961. Y, en julio de 1962, la Asamblea Legislativa aprobó la ley de salarios para las oficinas administrativas del ISRI, con el fin de que se planificara y comenzarán sus labores, iniciando oficialmente en 1963, apareciendo la institución con sus dependencias: Asilo Sara, Rehabilitación para Ciegos y Escuela de Educación Especial.

El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI) se convirtió en una institución autónoma adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, enfocada en ofrecer servicios integrales especializados de rehabilitación a personas con discapacidad y trabajar junto a las familias para desarrollar habilidades necesarias que den como resultado la independencia del usuario, mejorando así su calidad de vida, asumiendo un rol dentro de la sociedad, asegurando su inserción laboral y educativa, además, contribuir a la satisfacción de sus necesidades. El ISRI también brinda albergue y salud a personas adultas mayores, realiza acciones comunitarias, a través de sus dependencias o centros de atención, entre los cuales se encuentra el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA).

#### **2.2.5.2. Historia del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA)**

El ISRI una vez se encontró brindando los servicios se vio en la necesidad de modificarlos por la alta demanda, por lo que, la Junta Directiva con apoyo del Gobierno de España realizaron diversos estudios con el fin de mejorar la organización, funcionamiento y atención brindaba a los usuarios en las diferentes dependencias, en dichas investigaciones se detectó la necesidad de reestructurar y fusionar tres Centros de la Institución, los cuales son: Centro de Educación Especial, Centro de Parálisis Cerebral y Centro de invalideces Múltiples. Una vez fusionados se creó el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

(CRINA) con el objetivo de dar respuesta a la demanda y por medio del acuerdo 2005-06-032 de la Junta Directiva del ISRI se hizo oficial su creación, la cual dio inicio a sus funciones legalmente el 1 de julio de 2005.

CRINA es una institución que provee servicios de rehabilitación integral a la niñez y adolescencia con discapacidad por medio de equipos de profesionales especializados y altamente capacitados, con la participación activa de los usuarios y padres de familia, basándose en los principios de calidad, eficiencia y equidad, para lograr el máximo grado de independencia y su integración biopsicosocial; atendiendo a niños y niñas desde el nacimiento hasta adolescentes de 18 años de edad que presentan discapacidades como: autismo, retraso mental severo y profundo, síndrome Down y parálisis cerebral, entre otras; siendo sus usuarios de diferentes lugares de El Salvador, y en su mayoría de escasos recursos económicos.

### **2.2.5.3 Servicios de atención**

Los servicios brindados por el CRINA incluyen las áreas físicas, intelectuales, sensoriales, psicológicas y mixtas; contribuyendo a la prevención, detección e intervención temprana de las discapacidades, además, promueve la equiparación de oportunidades para la plena participación social de las personas con discapacidad, y la investigación orientada a la consecución de sus fines para lograr la participación activa de los usuarios, su familia y la comunidad durante el proceso de rehabilitación integral. La institución está constituida por dos niveles jerárquicos los cuales son: dirección y nivel operativo, el segundo, constituido por administración (servicios generales), servicios de apoyo (psicología, enfermería y trabajo social) y Servicios de Terapia (ocupacional, lenguaje, física y educativa), siendo este último, la base de esta investigación.

#### **El servicio de terapias:**

- **Terapia física:** habilitación o rehabilitación físico funcional, mediante la aplicación de diferentes medios físicos y técnicas o modalidades terapéuticas según las capacidades residuales o potencialidades de cada uno, a través del programa motor regular dirigido

a los que presentan algún tipo de discapacidad motora, los cuales son atendidos con diferentes técnicas y modalidades de tratamiento en casos de retraso psicomotor, discapacidad de tipo: cuadriparesia, hemiparesia, diplejía, cuadriplejía; retraso en el desarrollo motor, trastorno músculo esquelético.

- **Terapia ocupacional:** contribuye en el desarrollo de la función de los miembros superiores cuando está afectada por alteraciones en la postura y en el movimiento de los mismo, para lograr la restauración de la función útil de las personas con discapacidad a través de diferentes técnicas y modalidades de tratamiento y la enseñanza de las actividades de la vida diaria, según las potencialidades de cada uno.
- **Terapia de lenguaje:** brinda servicios de rehabilitación con el fin de estimular de manera global el desarrollo de las diferentes etapas de lenguaje y/o restablecer las funciones de este según la edad y las potencialidades individuales, para mejorar su nivel de comunicación y desempeño social.
- **Terapia Educativa:** estimula en los niños, niñas y adolescentes con discapacidad física, intelectual o mixta el desarrollo cognitivo y la utilización de las habilidades motoras, lingüísticas y sociales acorde a su edad cronológica para fortalecer su adaptación al medio educativo, social y/o familiar.

Siendo la población que atiende directamente a niños, niñas y adolescentes en situación de dependencia, así como a sus padres o encargados, que se encuentran en la responsabilidad de brindarles mejores condiciones tanto física, emocionales, conductuales y sociales; por lo que, buscan en los y las profesionales el apoyo, orientación y guía desde el momento que los inscriben en las terapias físicas, de lenguaje, educativas y habilidades adaptativas u ocupacionales según lo requiera cada uno. Por ello, es importante que el profesional cuente con condiciones medioambientales, sociales y personales en el aspecto físico y psicológico, para poder desempeñarse adecuadamente en su labor.

Así como estar en constante capacitación no solo por las funciones que realizan, sino, para cuidar su salud mental, pues síntomas como agotamiento, fatiga crónica, insomnio, somnolencia durante el día, dolores musculares, palpitaciones, problemas gastrointestinales, abuso del consumo de bebidas alcohólicas, cafeína o cigarrillos, descuido del aspecto personal, así como, sentimientos de tristeza, irritabilidad, depresión y ansiedad, además problemas



laborales, aislamiento social, pérdida de memoria, de atención y de concentración, pueden estar presente o presentarse en un futuro en el profesional que brinda terapias dentro del Centro de Rehabilitación Integral de la Niñez y la Adolescencia.

Puesto que su labor consiste en apoyar al niño, niña y/o adolescente que presenta una situación de dependencia ya que poseen algún tipo de discapacidad cognitiva o motora, por lo tanto, el nivel de sobre-exigencia se vuelve mayor por el papel que implica sus actividades laborales. Siendo esta la razón, por la cual, ha sido de nuestro interés realizar la investigación en dicha población, donde se espera brindar un aporte significativo en el personal que podría estar presentando el síndrome de agotamiento profesional por la naturaleza de su labor.

## **CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis de investigación**

Los y las profesionales que brindan terapias a niños, niñas y adolescentes con algún tipo de discapacidad, presentarían el síndrome de agotamiento profesional debido a la responsabilidad que implica el prestar servicios a personas en condición de dependencia influenciados por las ideas de padecer Covid-19.

### **3.2. Definición de variables**

Se parte de que la emergencia sanitaria del Covid-19 probablemente ha influido significativamente en la aparición y/o agudización del síndrome de agotamiento profesional, en el personal que brinda servicios de atención a través de terapias.

El Síndrome de Agotamiento Profesional en conjunto con los factores sociodemográficos y condiciones laborales provocaría consecuencias negativas a nivel físico, psicológico y social que afectaría la vida laboral y personal de los y las profesionales.

### 3.3. Operacionalización de hipótesis

Análisis de las variables	Conceptualización de las variables	Dimensión	Tipo de variable	Indicadores	Escala
Síndrome de Agotamiento profesional	Es el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Es un estado de agotamiento físico o emocional que implica la ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.	Agotamiento/ cansancio emocional	Cualitativa ordinal	Una puntuación de más de 26 indicaría indicios de Burnout	De acuerdo con la puntuación obtenida en la suma de los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del inventario
		Despersonalización	Cualitativa ordinal	Puntuación de más de 9 indicaría presencia del síndrome	Según los ítems: 5, 10, 11, 15 y 22
		Baja realización o logro personal	Cualitativa ordinal	Puntuación de más de 24 señalaría presencia de burnout	De acuerdo a los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

Emergencia de salud: Covid-19	Es una emergencia de salud pública, enfermedad respiratoria de origen contagioso causada por el SARS-COV-2. Los pacientes presentan una serie de signos y síntomas como, fiebre, dificultad para respirar, fatiga, dolores musculares.	Enfermedad física	Cualitativa Dicotómica	Si No	Según el primer ítem
		Cambios en las actividades laborales	Cualitativa policotómica	Horas laboradas Carga labora Comunicación entre compañeros Productividad Organización, planificación de actividades	Según las preguntas 2, 3 y 4 de la entrevista sobre el Covid-19
		Emociones y sentimientos experimentados durante la pandemia	Cualitativa policotómica	Alegría Tristeza Enojo Pánico Incertidumbre Desesperación	De acuerdo con las preguntas 5 y 6

## CAPITULO IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa y exploratoria debido a que brinda una visión general sobre el síndrome de agotamiento profesional, enfocándose en las y los terapistas que proporcionan atención en el Centro de Rehabilitación Integración para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) tras la emergencia del Covid-19.

Dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que, conllevaba una recopilación sistemática de datos, con su respectivo análisis y contrastándolos con bases teóricas. Siendo al mismo tiempo exploratoria, por lo que se presentó un panorama diagnóstico en el que se consideró que existía una relación entre los investigadores y el objeto de estudio, utilizando métodos como la observación dirigida y la implementación de técnicas e instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y una encuesta diseñada para estudiar la problemática del Covid-19, ambas auto-aplicables.

Los instrumentos se diseñaron con el objetivo de recolectar información la cual permitió identificar la sintomatología del Síndrome de Burnout y la influencia del Covid-19 en su agudización. Además, proporcionaron datos fiables sobre las condiciones ergonómicas y psicosociales presentes. Ambos instrumentos contaron con respaldo técnico pues fueron elaborados basándose en información teórica que los respalde, por lo tanto, poseen validez tras ser sometidos a una prueba piloto, con sujetos que contaron con las condiciones y características similares a la población de estudio.

Por tal motivo pueden ser utilizados en cualquier organización o contexto salvadoreño. Teniendo todo ello como fin, diseñar un programa encaminado a promover la salud mental del personal que labora en la institución durante el año 2022.

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población:**

Para la realización de la investigación se seleccionó de una población de 108 profesionales que laboran en el CRINA, a 73 terapistas como muestra representativa entre ellos mujeres y hombres de distintas edades, quienes desarrollan diversas funciones y actividades laborales durante la jornada.

Los terapistas fueron escogidos de las siguientes áreas:

- ✓ **Terapia física:** 15 profesionales que laboran en el turno de la mañana y 5 del turno de la tarde.
- ✓ **Terapia ocupacional:** 10 profesionales que laboran en dicha área.
- ✓ **Terapia del lenguaje:** 12 terapistas del turno de la mañana y 8 tarde.
- ✓ **Terapia educativa:** 15 trabajadores del turno de la mañana y 8 de la tarde.

### **4.2.2. Tipo de muestreo:**

En la investigación se utilizó un tipo de muestreo probabilístico, estratificado puesto que, todos los profesionales terapistas tuvieron la oportunidad de participar en el estudio, ya que los sujetos tenían como únicos criterios laborar en la institución (CRINA) y brindar atención a través de terapias a niños, niñas y adolescentes que presentarán algún tipo de discapacidad dentro de las instalaciones.

## **4.3. Instrumentos de recolección de datos**

Antes de aplicar los instrumentos en el personal terapeuta para recabar la información, se les proporcionó individualmente una hoja denominada “consentimiento informado” en donde se encuentra el tema de la investigación, el propósito de dicha ficha, así como una breve explicación de lo que implica formar parte del estudio de investigación, para resolver cualquier duda que pudieran tener de su participación, colocando al final su nombre y firma.

#### **4.3.1. Inventario de Burnout de Maslach:**

El instrumento se divide en apartados, en la primera parte se encuentra un espacio para que los participantes detallen sus datos generales, como el puesto que desempeñan, el tiempo que tiene laborando en la institución y las horas que trabaja al día. Posteriormente se encuentran las indicaciones generales para responder adecuadamente a lo que solicita el instrumento, así como su objetivo, en una tabla se aprecian las 22 frases que posee el inventario en ella se brindan diferentes opciones para responder, que van desde nunca hasta diariamente. Dichas frases están enfocadas en tres áreas específicas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (autorrealización) para evaluar el agotamiento profesional.

#### **4.3.2. Encuesta de Covid-19:**

Conformada por un encabezado en donde se aprecian las generalidades de la Universidad de El Salvador, como el nombre de la facultad, el departamento y de la licenciatura, sus logos representativos. A continuación, se expone el objetivo de la investigación y un espacio para colocar los datos personales de los participantes, asimismo, se presentan las indicaciones generales para responder a las seis interrogantes, con el fin de identificar como el Covid-19 influyó en el desempeño laboral de los terapeutas.

#### **4.3.3. Guía de Observación:**

Es un documento que tiene por objetivo registrar la información recabada del medio socioambiental donde se realizó la investigación, así como aspectos físicos y actitudinales visibles en los sujetos evaluados; la cual está diseñada por un encabezado, los datos generales, el objeto de dicha observación y aspectos relevantes que contribuyan a la investigación.

#### **4.4. Procedimiento de recolección de datos**

- Conformación del equipo de investigación
- Búsqueda de tutor
- Propuesta de tema de tesis

- Búsqueda de instituciones
- Elaboración y presentación del protocolo de investigación
- Revisión bibliográfica del tema
- Aprobación del tema de tesis
- Inscripción de trabajo de grado
- Propuesta del marco teórico
- Elaboración de proyecto de investigación
- Presentación, análisis e interpretación de resultados
- Elaboración del diagnóstico, conclusiones y recomendaciones
- Elaboración y planificación del programa psicolaboral
- Revisión y aprobación de informe final de investigación por parte del tutor





## CÁPITULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### a. Análisis e interpretación de los resultados

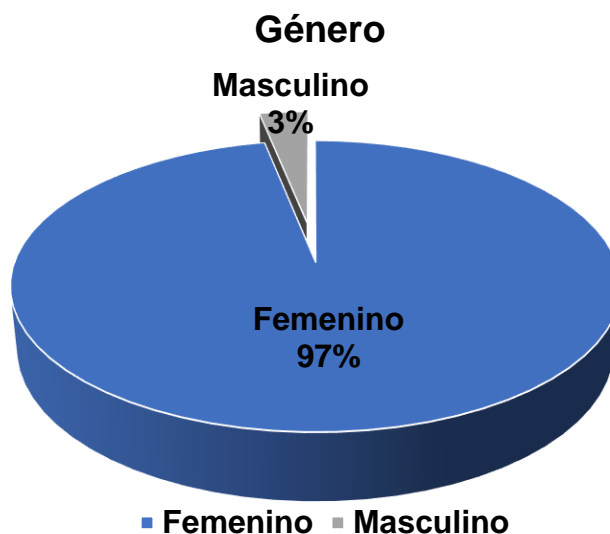
En el siguiente apartado se presenta la información obtenida mediante la aplicación de los diferentes instrumentos, como lo son; la guía de observación, el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta dirigida a identificar como la pandemia del Covid-19 pudo influir en la aparición y/o agudización del síndrome de Burnout.

- **Datos Sociodemográficos:**

Entre los datos recolectados de la población evaluada, se identifican los sociodemográficos entre ellos; el género, la edad, el tiempo de laborar en la institución (CRINA), el puesto que ejercen, las horas diarias que laboran, y aquellos empleados que poseen otro trabajo.

#### 1. Género

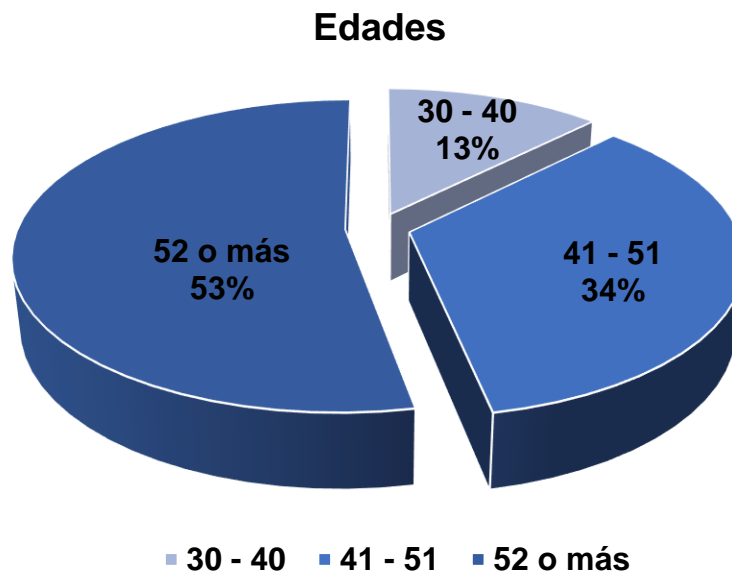
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	96.88
Masculino	2	3.13
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



De los 73 terapistas que laboran en la institución se evaluaron a un total de 64, debido a que el resto de los trabajadores estaban incapacitados o no se encontraban presentes al momento de la aplicación. Los resultados dejaron en evidencia que el 97% de los profesionales que brindan terapias son del género femenino, mientras que solo el 3% de la población, lo que equivale a 2 terapistas son del género masculino.

## 2. Edades

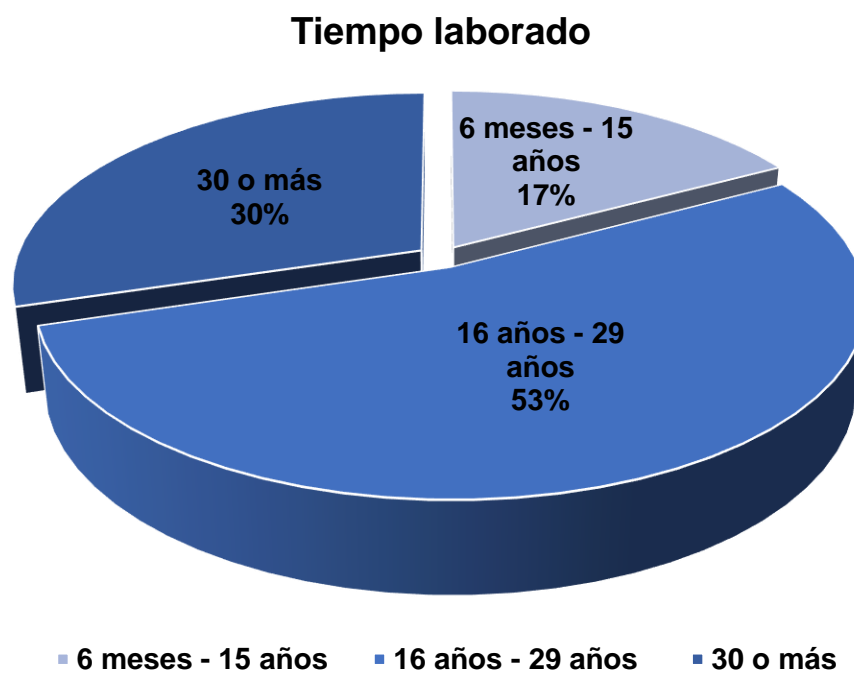
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
30 - 40	8	12.50
41 - 51	22	34.38
52 o más	34	53.13
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Según los datos proporcionados, el 13% de las personas encuestadas poseen edades entre los 30 y 40 años, mientras que el 34% ronda entre los 41 a 51 años, siendo el 53% el mayor porcentaje, es decir, aquellos trabajadores que poseen 52 años o más, identificando a un terapeuta de 64 años que labora en el CRINA.

### 3. Tiempo de laborar en la Institución:

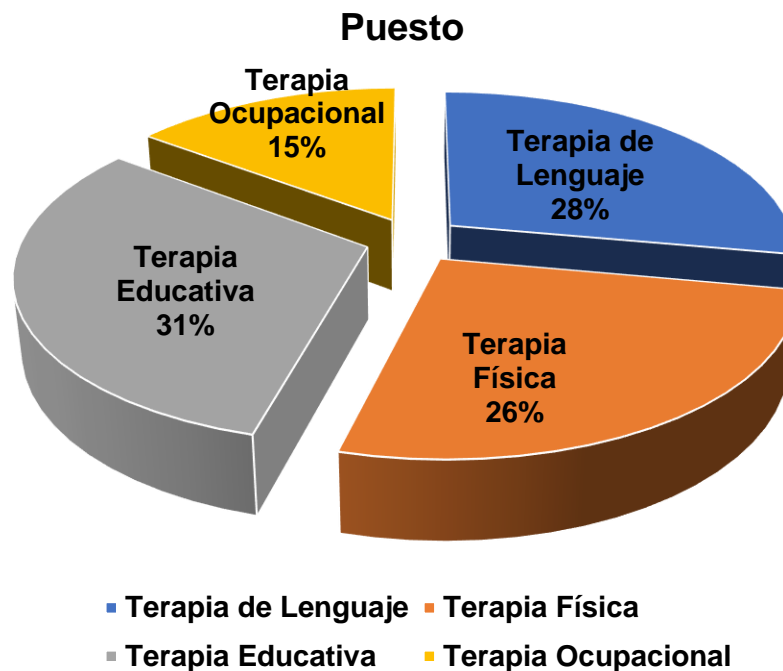
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
6 meses - 15 años	11	17.19
16 años - 29 años	34	53.13
30 o más	19	29.69
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



De los 64 sujetos evaluados, el 17% corresponde a los y las trabajadores que tienen alrededor de 6 meses y 15 años laborando dentro de la institución, mientras que el 30% es el personal que tiene entre 30 a 40 años de laborar en el CRINA, sin embargo, el mayor número reflejado es del 53% indicando que los años laborados rondan entre los 16 hasta los 29 años.

#### 4. Puesto que desempeña:

Categoría	Turno		Frecuencia	Porcentaje
	M	V		
Terapia de Lenguaje	10	7	17	26.56
Terapia Física	12	5	16	25.00
Terapia Educativa	14	7	19	29.69
Terapia Ocupacional	9		9	14.06
<b>Total</b>			<b>64</b>	<b>100%</b>



El 15% del personal encuestado corresponde a las profesionales que brindan terapia ocupacional, quienes asisten a su jornada laboral sin un turno en específico; el 26% pertenece a trabajadoras del área de terapia física, de las cuales 12 son del turno matutino y 5 del turno vespertino, el otro 28% se refiere a profesionales del área de lenguaje, 10 son del turno matutino y 7 del turno vespertino; evidenciándose que el 31% de las trabajadoras proporcionan terapia educativa distribuyéndose 14 del turno matutino y 7 del turno vespertino.

### 5. Tiempo de horas que trabaja en el día:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
3 horas	1	1.56
4 horas	2	3.13
5 horas	4	6.25
6 horas	52	81.25
8 horas	5	7.81
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

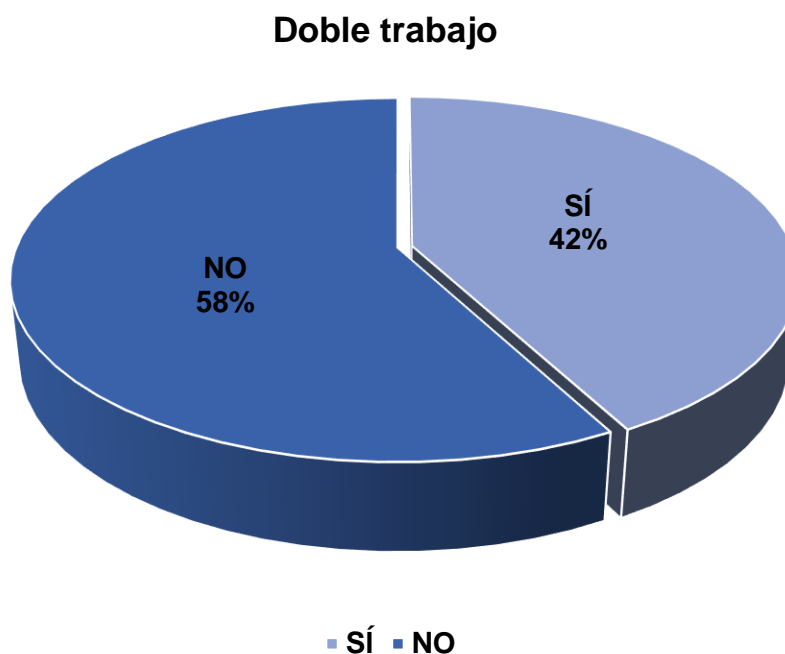
### Horas diarias laboradas



Según la información recabada, el 2% de los sujetos pertenece al personal que labora únicamente 3 horas diarias, mientras que el 3% representa a los profesionales que asisten 4 horas laborales, el 6% se refiere a los terapeutas que laboran 5 horas, el otro 8% son las y los profesionales que trabajan la jornada completa (8 horas diarias), finalmente el 81% correspondería a las terapeutas que laboran 6 horas.

## 6. Posee otro trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	42.19
No	37	57.81
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Del personal encuestado el 42% afirmó que posee otro trabajo, mientras que el 58% restante manifestó que no cuenta con otro trabajo a parte del que realiza dentro de la institución.

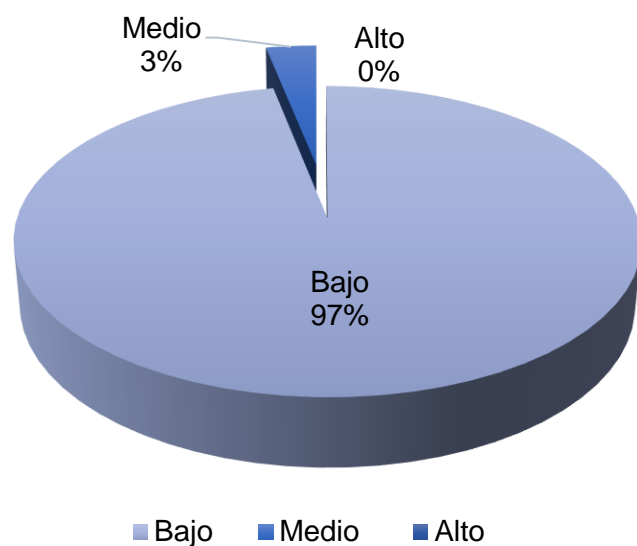
- **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

A continuación, se presentan los resultados del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), tras aplicarlo a 64 profesionales terapeutas que laboran en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) en las áreas de terapia física, ocupacional, del lenguaje y terapia educativa, en los turnos matutino, vespertino y jornada completa. Los datos se muestran de acuerdo con las categorías del cuestionario; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

### 1. Cansancio emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	62	96.88
Medio	2	3.13
Alto	0	0.00
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Cansancio emocional**

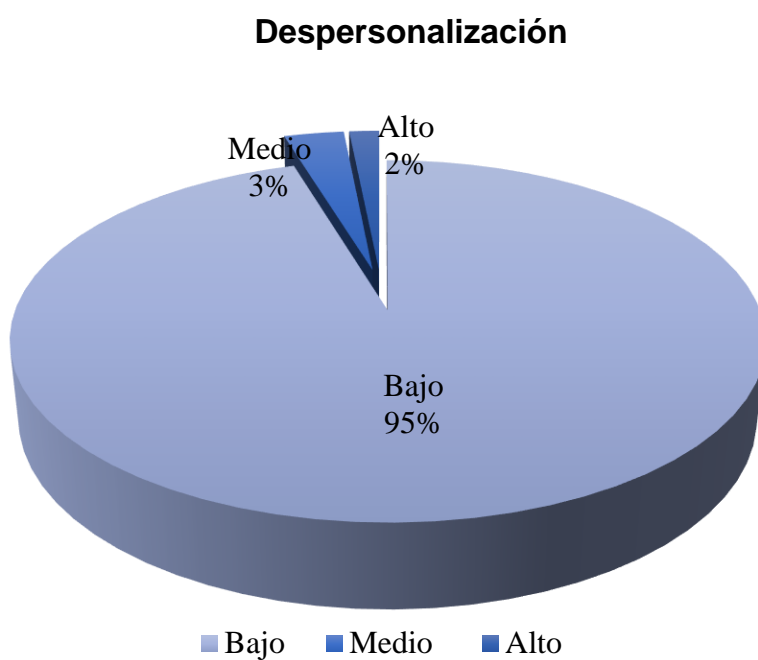


De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del cuestionario MBI, se puede afirmar que el 97 % de la población evaluada, lo que equivale a 62 terapeutas padecen niveles bajos de cansancio emocional, mientras que el 3% de los sujetos presentan indicios de burnout o agotamiento laboral debido a las diferentes actividades que realizan durante su jornada, brindando terapias a los usuarios entre ellos niños y adolescentes o por tratar con los padres y encargados de los pacientes dentro de las instalaciones del CRINA.



## 2. Despersonalización

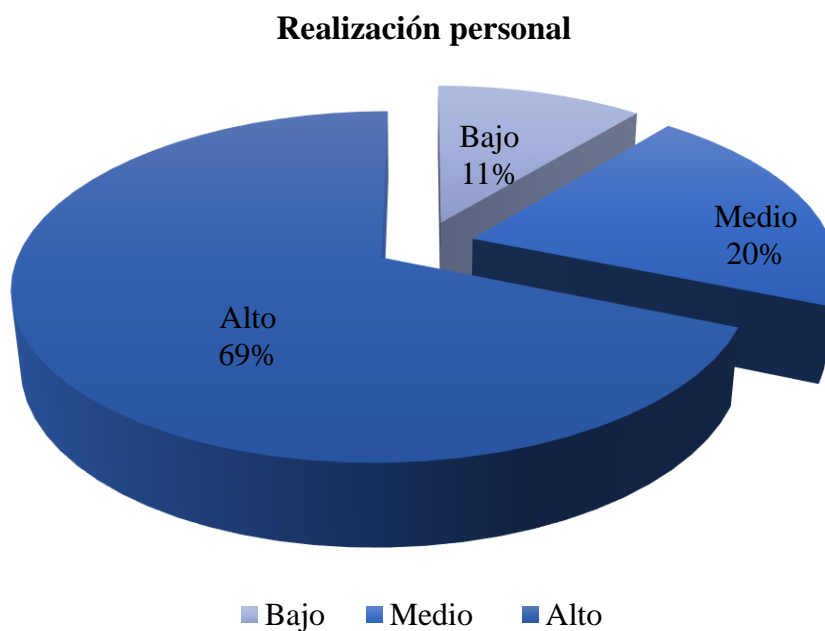
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	95.31
Medio	2	3.13
Alto	1	1.56
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Según, a las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 del MBI se estima que el 95.31% de la población, es decir, 61 profesionales terapeutas que laboran en el CRINA muestran síntomas bajos para la categoría de despersonalización, así mismo, el 3% de los trabajadores padece síntomas medios. Sin embargo, el 2% de los evaluados, lo correspondiente a un profesional, reconoce que presenta actitudes de frialdad y distanciamiento ante los usuarios, síntomas altos de despersonalización afectando tanto el trato que reciben los usuarios, así como los padres y encargados quienes llevan a terapia a sus familiares

### 3. Realización personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10.94
Medio	13	20.31
Alto	44	68.75
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



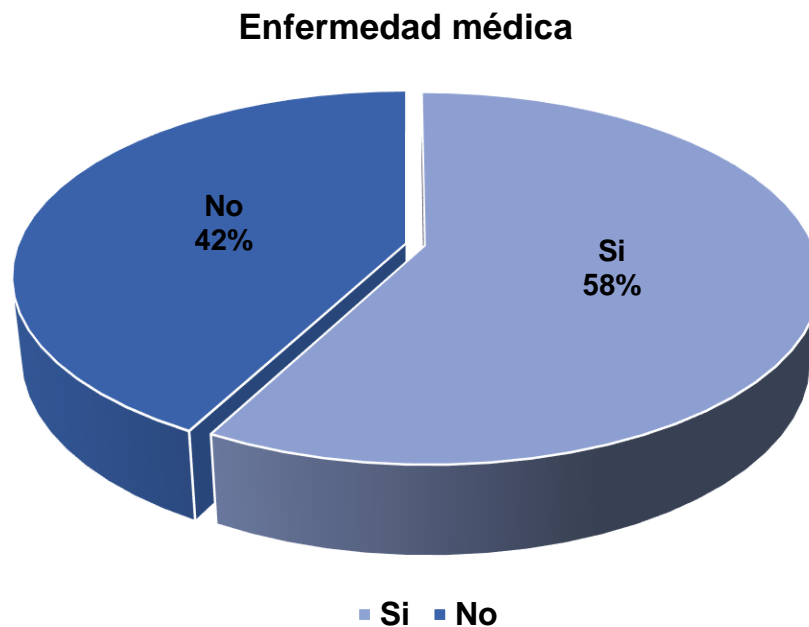
En cuanto a la categoría realización personal del Cuestionario de Burnout, los resultados señalan que el 11% de los terapeutas, es decir, 7 de los sujetos evaluados presentan indicios de agotamiento laboral, puesto que alcanzaron una puntuación menor de 34, lo que se traduce en bajos sentimientos de auto-eficiencia al momento de realizar sus actividades laborales. El 20% de los trabajadores obtuvieron un rango medio en esta categoría, sin embargo, se percibe que el otro 69% de los terapeutas muestran una alta realización personal, lo que corresponde a 44 personas.

- **Encuesta sobre el Covid-19**

En este apartado se detalla la información brindada por los profesionales terapistas con respecto a la pandemia del Covid-19, y como esta pudo influir en la aparición y/o agudización del síndrome de agotamiento profesional, en la encuesta se exploró el padecimiento de enfermedades médicas y los posibles cambios conductuales y emocionales experimentados debido a la pandemia.

**1. ¿Ha padecido de alguna enfermedad médica en los últimos años?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	43.75
No	36	56.25
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

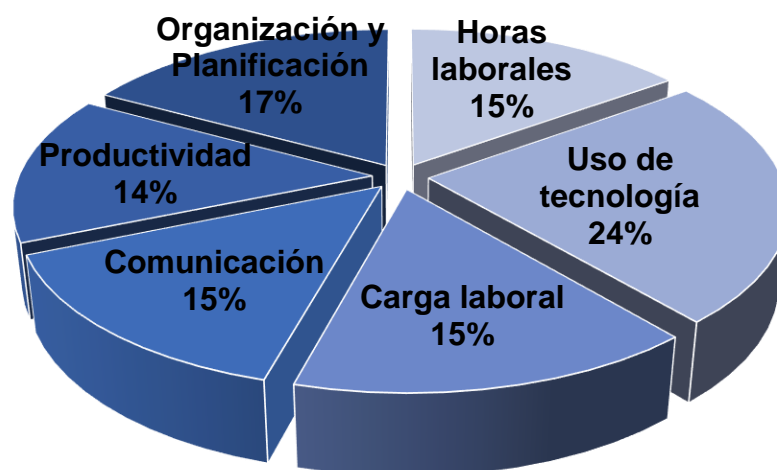


De acuerdo con los resultados el 56% de la población evaluada no presentan ninguna enfermedad médica, sin embargo, el 44% de la población afirmó padecer de alguna enfermedad como: laringitis, hipertensión arterial, hipotiroidismo, fibromialgia, lumbalgia, diabetes, vesícula biliar, arritmia cardiaca, artrosis, dermatitis y asma; así como haber sufrido fracturas de algún tipo.

**2. ¿Qué actividades de su trabajo durante la pandemia del Covid-19 se han visto modificadas?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Horas laborales	76	15.05
Uso de tecnología	120	23.76
Carga laboral	78	15.45
Comunicación	73	14.46
Productividad	72	14.26
Organización y Planificación	86	17.03
<b>Total:</b>	64	<b>100%</b>

**Actividades laborales**

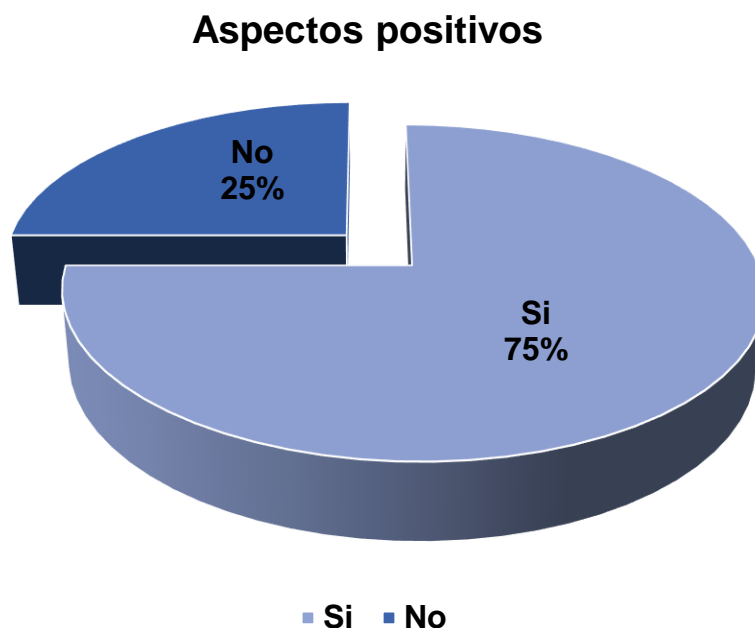


- Horas laborales
- Carga laboral
- Productividad
- Uso de tecnología
- Comunicación
- Organización y Planificación

El personal encuestado manifestó en un 14% que la productividad se vio afectada, un 15% expuso que la comunicación, la carga laboral y horas trabajadas sufrieron un cambio en su ejecución, provocando una transformación en el ritmo laboral previo a la pandemia del Covid-19; por otra parte, tanto la planificación como la organización se modificaron en un 17%, finalmente con un 24% está el uso de la tecnología, lo que representaría la mayor modificación dentro de sus actividades laborales como consecuencia del Covid-19.

**3. ¿Considera que existen algunos aspectos positivos debido a los cambios en sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	48	75
No	16	25
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Según los datos arrojados en la encuesta, el 75% de la población considera que existen aspectos positivos, debido a los cambios experimentados en sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19 entre estos se encuentran: un mayor cuidado en su salud, como consecuencia de las medidas de bioseguridad implementadas para evitar contagiarse del virus, asimismo afirmaron que sus conocimientos en recursos tecnológicos se ampliaron para la implementación del teletrabajo llevándolos hacer más proactivos, lo cual provocó el desarrollo de competencias y habilidades en esta área, además presenciaron un mayor involucramiento por parte de los padres de familia y de los encargados para el tratamiento de los pacientes, entre otros aspectos mencionaron mayor tiempo de calidad con la familia y ahorro de recursos económicos, puesto que, no se trasladaban a sus lugares de trabajo, de

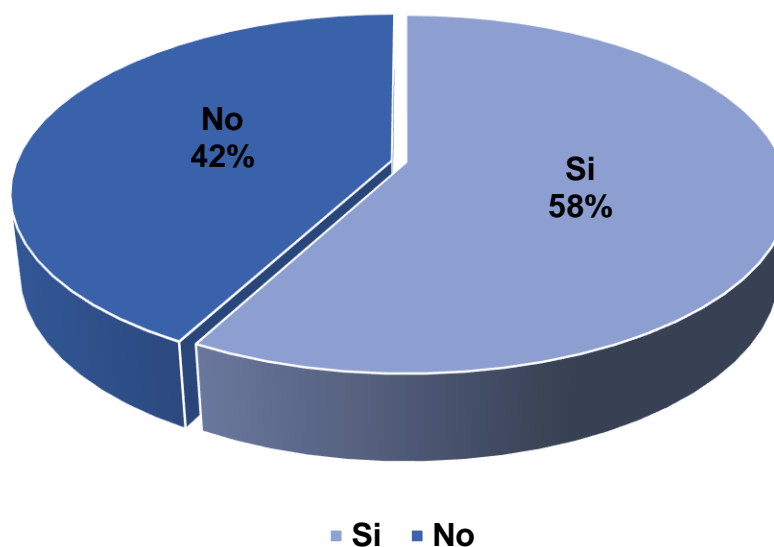
igual forma debido a la situación de cuarentena fortalecieron la capacidad de resiliencia, solidaridad y empatía para los pacientes y compañeros que buscaban adaptarse a las terapias en modalidad virtual.

En cambio, solo el 25% considera que no se evidenciaron aspectos positivos en la modificación de sus actividades laborales, ya que experimentaron exigencias en sus capacidades y habilidades para implementar la modalidad de teletrabajo, debido al distanciamiento social tuvieron que adaptarse a la modalidad virtual.

**4. ¿Considera que existen algunos aspectos negativos debido a los cambios en sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	57.81
No	27	42.19
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Aspectos Negativos**



De acuerdo con las respuestas brindadas se evidencio que el 58% del personal encuestado considera que existen aspectos negativos a causa de los cambios en sus actividades laborales, como lo son la sobrecarga laboral, pues no, se establecieron limites en los horarios de atención debido a la accesibilidad con la que contaban los usuarios por vía telefónica o internet facilitando así la comunicación, también identificaron en los encargados poco interés, en el avance de los niños, niñas y adolescentes, ya que, desde el inicio de la pandemia hubo mayor deserción en la asistencia a las terapias, siendo inconsistentes en el seguimiento de su tratamiento, para protegerse del virus o por la falta de conocimiento en el manejo de la tecnología.

Además, durante las terapias presenciales comentan sentir incomodidad y desesperación al realizar su labor por el uso de mascarillas, igualmente, en las terapias del lenguaje se vieron limitados en la ejecución de las técnicas que implican la articulación y el modelado.

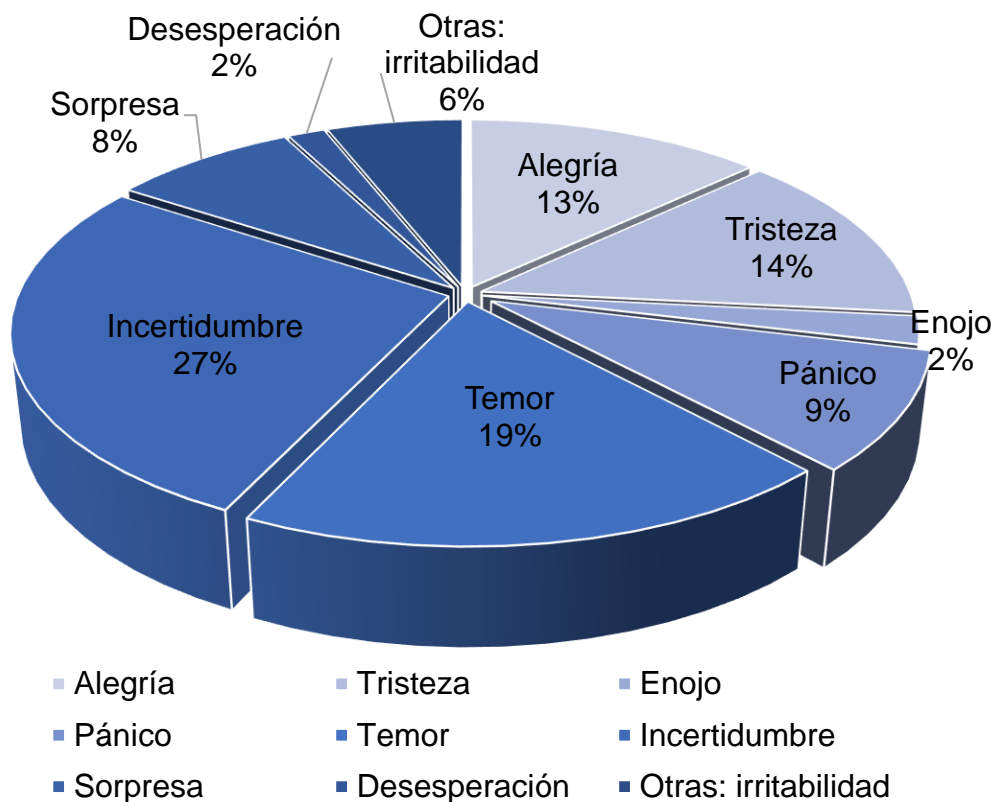
Finalmente expresaron que, aunque ampliaron sus conocimientos en el uso de la tecnología, fue un reto para ellos, el cual implico altas exigencias, estrés, frustración y preocupación, ya que de eso dependía su labor, también declararon que la institución no les proporcionó recursos tecnológicos para la implementación de las terapias virtuales, generando incomodidad e incrementando el uso de sus propios recursos económicos, además mencionaron que dedicaban demasiado tiempo en la implementación de medidas de bioseguridad. En cuanto al 42% expreso que no hubo cambios negativos en sus labores.

**5. ¿Qué emociones ha experimentado durante la pandemia del covid-19 al momento de realizar sus actividades laborales?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alegría	24	37.50
Tristeza	25	39.06
Enojo	4	6.25

Pánico	17	26.56
Temor	35	54.69
Incertidumbre	50	78.13
Sorpresa	15	23.44
Desesperación	3	4.69
Otras: irritabilidad	11	17.19
<b>Total:</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

### Emociones experimentadas



Los datos recabados señalan que entre las emociones que experimentaron los terapeutas al momento de realizar sus actividades están en un 2% el enojo y la desesperación, mientras que en un 6% mostraron irritabilidad, y sorpresa en un 8%; asimismo, pánico en un 9% y alegría en un 13%, también sintieron tristeza en un 14% y un gran número de los sujetos vivenció temor en un 19%, finalmente, la incertidumbre sería la emoción más experimentada de la población total estudiada con un 27%.



## **6. ¿De qué manera las emociones experimentadas a causa de la pandemia del Covid-19 han alterado sus actividades laborales?**

Los encuestados mencionaron que buscaron adaptarse a la situación a través de la implementación de terapias virtuales, las cuales en un principio estuvieron cargada de estrés debido al corto tiempo que tuvieron para aprender a utilizar las diferentes plataformas virtuales que permitiera la comunicación, expresando sentir nerviosismo, ansiedad y baja motivación, que implicó para ellos el uso de la tecnología.

Entre otro aspecto señalaron su molestia y preocupación, a causa de la actitud que adoptaron los responsables de los usuarios, al no ser constantes con las terapias asignadas, sintiendo baja motivación por ello, por lo tanto, tuvieron que buscar constantemente mecanismos efectivos que incentivaran a los usuarios para continuar con las terapias.

También se sintieron irritables y molestos ya que, su información personal se vio expuesta al compartir sus números telefónicos con los familiares de los usuarios, los cuales no respetaban un horario laboral, solicitando orientación y guía sin importar el horario, además percibieron alteraciones en sus emociones a causa de la incertidumbre e incomodidad por los cambios que vivían, así como poca empatía por el dolor de los demás.

Sin embargo, algunos consideran que su estado emocional y mental ha mejorado desde que se presentaron a sus lugares de trabajo, aunque se han enfrentado a otras dificultades emocionales como lo son el temor de ser contagiado por los usuarios y familiares que no cumplen las medidas de bioseguridad. Igualmente debido al distanciamiento social, para evitar los contagios existe poca comunicación y esparcimiento con sus compañeros de trabajo y los usuarios en general.

- **Guía de observación**

Se pudo observar que la apariencia de las y los profesionales en general era aceptable, pues presentaban vestimenta adecuada, limpia, ordenada y en buen estado. Mientras que sus gestos y expresiones iban de acuerdo con el lugar y labor que realizaban, pues no se escucharon palabras obscenas, ni dificultades de pronunciación o tonalidades de voz inadecuadas. En cuanto a su actitud ante la aplicación de los instrumentos, la mayoría de los encuestados mostraron disposición para colaborar, sin embargo, el resto manifestó tener muchas actividades por realizar y poco tiempo, no consintiendo su participación en la investigación. Entre otros aspectos, algunos de los terapistas no se encontraron presentes en las ocasiones donde se aplicaron los instrumentos, debido a enfermedades o asuntos personales que atender. Del mismo modo, entre las actitudes presentadas al momento de responder las encuestas se encuentran: seriedad, disposición, colaboración e incertidumbre, así como desinterés y apatía en algunos de ellos.

En cuanto, a la observación del ambiente físico se refiere, se encontró que las instalaciones cuentan con señalizaciones de evacuación, rotulación de las diferentes oficinas, seguridad y control de acceso a la institución, también presentan puertas, ventanas, escritorios, sillas y baños en un estado aceptable. Además, los pasillo, pisos y zonas verdes se observan limpias y ordenadas, asimismo, muchas zonas de servicio poseen ventilación e iluminación adecuadas, sin embargo, algunas no cuentan con aire acondicionado.

#### **b. Interpretación de los resultados**

Tras la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de datos, se puede constatar que, de la población encuestada, el mayor porcentaje es del género femenino, las cuales rondan los 52 años de edad, laborando un gran número entre los 16 y 29 años dentro de la Institución, cumpliendo en promedio 6 horas diarias en la realización de sus actividades laborales, quienes además, no cuentan con un trabajo extra, ni padecen de enfermedades médicas que pudiera interferir en el ejercicio de su labor, o que pudieran confundir su sintomatología con la del síndrome de agotamiento profesional.

Puesto que, en el síndrome de burnout se ven afectadas tres dimensiones señaladas por Maslach y Jackson, describiéndolo como una respuesta inadecuada ante el estrés crónico que conlleva el trabajar con personas que requieren servicios de atención o que se encuentran en condiciones de dependencia tanto mental, como emocional y física.

Entre estos factores se encuentran el agotamiento emocional, el cual depende del contacto diario y continuo con personas que demandan servicios del profesional; además de la despersonalización, que se define como el desarrollo actitudes y respuestas negativas hacia las personas en general; por último, pero no menos importante, la baja realización, entendiéndose como una perspectiva propia o un sentimiento de inadecuación e incompetencia profesional.

Partiendo de ello, determinamos que, si bien es cierto, los profesionales terapeutas no realizan funciones que requieran esfuerzo físico, algunos de los evaluados tras la pandemia del Covid-19 experimentaron durante la ejecución de sus actividades laborales desgaste psíquico o fatiga emocional, incluso una combinación de ambas, esto debido a las adaptaciones que realizaron para proporcionar terapias a sus usuarios,

Ya que, tuvieron que adecuarse a la modalidad de trabajo virtual, alterando sus actividades laborales y asumiendo el reto de buscar una metodología que permitiera mantener una comunicación activa con los padres y responsables de las y los usuarios, así como lograr que los niños, niñas y adolescentes para que recibieran terapia a pesar de la dificultad que esto implicaba.

Evidenciándose igualmente en los profesionales el estrés que les generó aprender a utilizar dispositivos y plataformas de comunicación virtual, asimismo la sobrecarga laboral se hizo presente, pues muchos de los padres de familia solicitaban apoyo las 24 horas del día,

afectando directamente las jornadas laborales, las cuales se alargaban por las demandas que recibían de los encargados de sus usuarios; también el tiempo de calidad que los terapeutas dedicaban a sus familiares sufrió una disminución, a pesar que estaban en casa durante todo el día. Sumado a ello, la constante preocupación por contraer el virus, debido al aumento de casos, y a la escasa posibilidad de que las actividades volvieran a la normalidad, incluyendo las jornadas laborales; así como el gasto económico y el tiempo que implicaba implementar las medidas de bioseguridad para contrarrestar el Covid-19.

### **c. Diagnóstico**

Con base a la información recolectada tras la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), se puede determinar que la mayor parte del personal que proporciona terapias en las diferentes áreas, y que trabaja en conjunto con los padres y encargados que asisten al Centro de Rehabilitación Integral para Niñez y la Adolescencia (CRINA), no presentan sintomatología que indique que padecen del síndrome de agotamiento laboral, sin embargo, queda en evidencia que un pequeño porcentaje de estos profesionales terapeutas presentan indicios de al menos una de las tres categorías de Burnout, puesto que hay puntuaciones altas en las primeras dos categorías como son el cansancio emocional y la despersonalización, y una puntuación baja en la realización personal que podría indicar predisposición al síndrome.

Por lo tanto, se rechaza y declara nula la hipótesis que planteaba que “los y las profesionales que brindan terapias a niños, niñas y adolescentes con algún tipo de discapacidad, posiblemente presentan el síndrome de agotamiento profesional debido a la responsabilidad que implica el prestar servicios a personas en condición de dependencia física y emocional, así como a los familiares implicados”, debido a que el instrumento de medición no arrojó datos significativos que indicaran lo contrario, como consecuencia se declaró la hipótesis como nula.

Sin embargo, la información recopilada en la encuesta del Covid-19 demostró que la emergencia sanitaria influyó significativamente en el estado emocional y mental de los profesionales, señalando un evidente aumento en la carga y jornadas laborales, así como sentimientos inadecuados a causa de la implementación de una metodología digital que implicó un reto tanto personal como profesional, puesto que, el manejo de la tecnología requirió de tiempo, dinero y disposición de parte de cada terapeuta para aprender una nueva estrategia que se adecuara a la situación, pero que a su vez cumpliera con el objetivo que se buscaba en cada usuario según la discapacidad que presentaba, provocando sentimientos de frustración, estrés, irritabilidad, agotamiento y temor durante el proceso.

Además, experimentaron incertidumbre, miedo y preocupación a ser contagiado por el virus desde el inicio de la pandemia hasta la fecha, ya que ahora que han retomado las actividades laborales de forma presencial también han tenido mayor privación de actividades sociales, deserción de los usuarios y poco involucramiento de los responsables de los niños, niñas y adolescentes en el tratamiento de sus hijos por el miedo al virus y al poco conocimiento del uso de la tecnología, siendo todo ello, razones para mostrarse preocupados, irritados y con indicios de baja motivación ya que, el esfuerzo obtenido al llevar a cabo sus métodos de enseñanza durante la pandemia, no han tenido un resultado totalmente efectivo.

Por lo tanto, se infiere que la emergencia sanitaria del Covid-19 probablemente no ha influido significativamente en la aparición y/o agudización del Síndrome de Agotamiento profesional en el personal que brinda servicios de atención a través de terapias, pero si ha afectado su estado mental, emocional y hasta conductual, ocasionando una serie de emociones, pensamientos y conductas que si bien es cierto no ha provocado la aparición del síndrome de burnout, pero si muestra indicios de que estarían propensos a ello, pues a su vez se han señalado e identificado factores sociodemográficos y condiciones laborales que podrían traer consecuencias negativas a nivel físico, psicológico y social las afectarían la vida laboral y personal de los y las profesionales que laboran en el Centro de Rehabilitación Integral de la Niñez y la Adolescencia – CRINA.

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

De acuerdo con la información teórica y a los resultados de la investigación, se puede concluir que:

- La situación de emergencia sanitaria debido al Covid-19 incidió significativamente en el estado físico y mental del personal que labora en la institución, sin embargo, durante la evaluación del síndrome de agotamiento profesional no se evidencio que los terapistas que brindan servicios de atención a los usuarios del CRINA presenten el síndrome de Burnout.
- Los factores de riesgo identificados en la población de estudio abarcan condiciones sociales, laborales, ambientales y demográficas siendo las más sobresalientes: la complejidad que implica su trabajo, sobrecarga y jornadas labores altas, así como la edad y enfrentarse a cambios inesperados como la emergencia de salubridad SARS-COV-2 en la cual se adaptaron a una modalidad tecnológica, que exigió una alta demanda de sus conocimientos y capacidades, provocando sentimientos y conductas inadecuadas que afectaron el estado emocional, físico y psicológico de los profesionales.
- Los efectos psicosociales que experimentaron aquellos que, si presentaron indicios del síndrome de agotamiento profesional, y que causaron daños en la salud física y mental son: efectos psicosomáticos, sociales, emocionales, conductuales y cognitivos, lo cual provoco repercusiones como la desestructuración de su rutina, cambios en los hábitos y la interacción con los usuarios que solicitan los servicios.
- Debido a que dentro del personal no se identificó el síndrome de agotamiento profesional, el programa psicolaboral enfocado en los y las terapeuta del CRINA tuvo un enfoque de prevención abordando el desgaste emocional, los problemas de autorrealización personal, autocuidado, así como los sentimientos y pensamientos inadecuados, orientados a su profesión.

## 6.2. Recomendaciones

- Es necesario que instituciones realicen periódicamente evaluaciones psicológicas al personal que brinda servicios de atención, para prepararse ante cualquier emergencia que pudiera atentar en contra el estado emocional y físico de sus trabajadores y por ende afectar sus labores.
- Es importante identificar los factores de riesgos a los que se encuentran expuestos las y los profesionales que brindan terapias en las diferentes áreas de atención, a través de estudios enfocados en prevenir la aparición de enfermedades de índole ocupacional que pudieran demandar en el personal capacidades y habilidades que sobrepasen su potencial.
- Que la institución le brinde apoyo al personal a través de jornadas psicoeducativas, en donde aprendan a gestionar emociones y conductas, así como adaptarse ante diversas circunstancias para que estas no alteren su estado emocional, cognitivo y conductual, evitando perjudicar su rendimiento durante el ejercicio de su labor.
- Es necesario que el Centro de Rehabilitación Integral de la Niñez y la Adolescencia actualice el programa psico-laboral para promover un estado de salud mental óptimo en los profesionales que trabajan en las diferentes áreas de terapias, en el cual se aborde la sintomatología relacionada al estrés, mediante la implementación de diversas técnicas y estrategias.

**VII. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**  
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



“PROPUESTA DE PROGRAMA PSICOLABORAL ENFOCADO EN LA  
 PREVENCIÓN Y DISMINUCIÓN DE LOS EFECTOS PSICOSOCIALES  
 DESENCADENADOS POR EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL  
 DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL PERSONAL QUE BRINDA  
 SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL  
 PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA”

**PRESENTADO POR:**

LOZANO FERMÁN, SANDRA JANETH	LF15001
MARTÍNEZ CÁRCAMO, VERÓNICA YOLANDA	MC13159

**DOCENTE ASESOR:**

MSC. MARCELINO DÍAZ MENJIVAR

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:**

LIC. ISRAEL RIVAS

CIUDAD UNIVERSITARIA “DR. FABIO CASTILLO”, 14 DE NOVIEMBRE DE 2022



## ÍNDICE

<i>Contenido</i>	<i>Páginas</i>
II. Justificación .....	82
III. Objetivos.....	83
IV. Políticas, Normas y Ámbito de Uso .....	84
Políticas.....	85
Normas .....	86
Ámbito de uso .....	87
V. Contenido del programa .....	88
1. Psico-educación: Síndrome de Agotamiento Profesional .....	89
2. Inteligencia emocional .....	90
3. Ideas irracionales.....	91
4. Gestión del estrés: autocuidado.....	92
5. Realización personal .....	93
VI. Planes Operativos .....	94
Plan operativo N°1: .....	95
Plan operativo N°2 .....	99
Plan operativo N°3 .....	103
Plan operativo N°4 .....	106
Plan operativo N°5 .....	109

## I. JUSTIFICACIÓN

La salud mental es un tema de gran relevancia a nivel mundial debido a los problemas que trae consigo, pues la falta de ella provoca efectos negativos en la salud física y mental de los individuos, presentándose hasta en el bajo desempeño dentro de las actividades laborales, a pesar de ello, en muchas organizaciones no es considerado una prioridad aunque los profesionales padezcan enfermedades relacionadas con el trabajo, las cuales son adquiridas debido a la exposición al medio en el que se encuentran laborando como lo son los riesgos físicos, químicos, biológicos, condiciones ergonómicas, dinámicas y psicosociales que pueden interferir en el estado mental, emocional y físico de la persona trabajadora así como reflejarse en la calidad y productividad laboral. Siendo entonces, el síndrome de agotamiento profesional una respuesta inadecuada del estrés crónico ante las demandas del entorno que han excedido la capacidad de la persona, percibiendo la diferencia entre sus ideales y la realidad laboral, manifestando una actitud negativa hacia sí mismo y hacia el trabajo que realiza, por lo que evita relacionarse y posee baja tolerancia ante presiones del medio.

El burnout por lo tanto, se manifiesta como un estado de agotamiento mental y físico que se prolonga con el tiempo, alterando la forma de pensar y el actuar de la persona que lo padece, es por ello que surge la importancia de diseñar una propuesta psicolaboral dirigida a las y los profesionales terapistas dentro de las diferentes áreas del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA), promoviendo la salud mental que favorezca tanto la vida personal como laboral de los participantes, debido a que la naturaleza de su labor implica demandas en sus habilidades y conocimientos profesionales. Por ello, se implementará un programa psicolaboral donde las estrategias y técnicas a desarrollar puedan promover la salud mental de los profesionales y a la vez que mejoren los servicios de atención que brindan a sus usuarios y, por ende, ser más productivos dentro de sus puestos de trabajo.

## II. OBJETIVOS

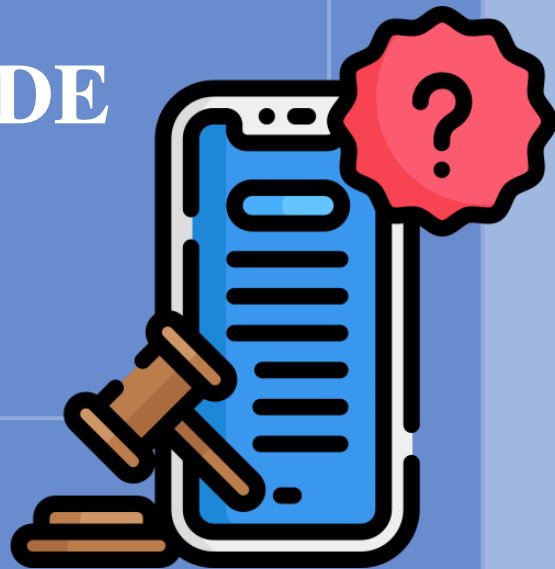
### **Objetivo General:**

Brindar herramientas psicológicas a las y los profesionales terapistas que laboran en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA) con el fin de contribuir en la salud mental y prevenir el síndrome de agotamiento profesional.

### **Objetivos específicos:**

- Proporcionar estrategias teóricas y prácticas acerca del síndrome de agotamiento profesional al personal terapeuta, para que identifiquen los factores de riesgos y su sintomatología, fomentando la salud mental.
- Concientizar a los terapeutas sobre la importancia de gestionar sus emociones anticipándose a reaccionar inadecuadamente en sus interacciones personales.
- Orientar al personal para que reconozcan como la interpretación de sus pensamientos ante diversas situaciones pueden generar conductas y emociones determinadas afectando su desempeño laboral.
- Promover en los participantes el autocuidado mediante la planificación del tiempo para que puedan gestionar el estrés ocasionado por sus actividades laborales.
- Fomentar el autoconocimiento de las habilidades y capacidades individuales en las y los profesionales desarrollando una adecuada autoestima para ejecutar sus funciones.

### III. POLITICAS, NORMAS Y ÁMBITO DE USO



**Políticas:**

<p>En el programa psicolaboral participaran todos los y las profesionales de las diferentes áreas de terapia que ejercen sus funciones en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y Adolescencia.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos del CRINA estará a cargo de implementar el programa psico-laboral enfocado en la prevención del síndrome de burnout.</p>
<p>El programa psico-laboral promoverá la salud mental de las y los profesionales terapeutas que laboran dentro del CRINA.</p>	<p>Las necesidades individuales del personal serán tomadas en cuenta para desarrollar con eficacia el programa psico-laboral.</p>
<p>El Departamento de Recursos Humanos informará con anticipación de su ejecución, a los profesionales que participaran en el programa.</p>	<p>Las jornadas que comprenden el programa serán programadas y ejecutadas en horarios accesibles que no interfieran con las actividades laborales de los terapeutas.</p>
<p>El Departamento de Recursos Humanos gestionara el lugar y espacio idóneo dentro de las instalaciones para el desarrollo del programa.</p>	<p>Todos los participantes respetaran el tiempo de duración de cada jornada que requiera el programa.</p>
<p>El programa se regirá por reglas de convivencia, establecidas en conjunto tanto por los facilitadores y así como por los participantes del proceso.</p>	<p>La ejecución del programa requiere que cada uno de los profesionales seleccionados participen en su implementación.</p>

**Normas:**

<p>El número de participantes no debe de ser mayor a 50 ni menor a 30 trabajadores en la implementación de las jornadas, por lo que el Departamento de Recursos Humanos deberá seleccionar a la población.</p>	<p>Las y los encargados de implementar el programa deberán estar capacitados con los conocimientos y habilidades a desarrollar durante cada jornada.</p>
<p>El programa psico-laboral deberá ser un recurso institucional que prevenga la aparición de enfermedades ocupacionales.</p>	<p>Para el desarrollo de cada sesión del programa psico-laboral se deberá tomar en cuenta las diferencias individuales de los participantes en el establecimiento de las actividades pertinentes.</p>
<p>El Departamento de Recursos Humanos dará a conocer con anticipación las fechas en las que se llevarán a cabo cada jornada, estipulando el día y hora de estas con un mínimo de dos semanas.</p>	<p>Los participantes seleccionados deberán asistir puntual y responsablemente a las jornadas establecidas.</p>
<p>Los encargados de implementar el programa deberán gestionar las condiciones socio-ambientales apropiadas para el desarrollo de cada jornada de trabajo.</p>	<p>Todos los participantes deberán de permanecer el tiempo que requiera cada sesión de trabajo.</p>
<p>Los participantes deberán respetar las reglas de convivencia previamente establecidas durante la implantación del programa psico-laboral.</p>	<p>Todos los profesionales seleccionados deberán participar e involucrarse activamente en cada una de las actividades que así lo requieran.</p>

**Ámbito De Uso:**


El programa de intervención psico-laboral es una herramienta psicológica que estará a cargo y será administrada exclusivamente por el Departamento de Recursos Humanos del Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia, quienes seleccionaran al equipo de capacitación que consideren conveniente para su ejecución, los cuales serán responsables de realizar una revisión, actualización o modificación según las necesidades que la institución estime conveniente al menos una vez por año.

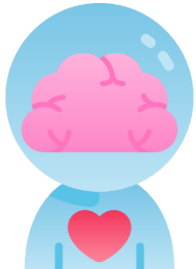


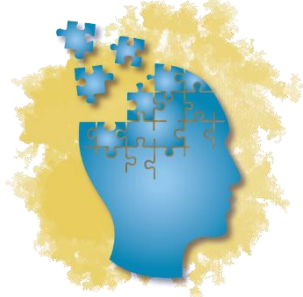
# IV. CONTENIDO DEL PROGRAMA

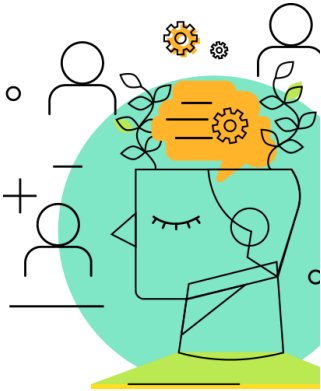





<b>No. Sesión: 1</b>	
<p>“Psico-educación sobre el síndrome de agotamiento profesional”</p>	
<p><b>Definición</b></p> <p>Proceso educativo orientado a estimular los recursos psicológicos en las personas para promover su bienestar emocional; donde la persona conocerá los síntomas y causas de la enfermedad, así como los factores de riesgos y consecuencias de padecerlo.</p>	
<p><b>Temáticas derivadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermedades ocupacionales</li> <li>- Diferencia entre estrés laboral y el síndrome de agotamiento profesional</li> <li>- Factores de riesgos</li> <li>- Sintomatología</li> <li>- Efectos del síndrome de agotamiento profesional</li> </ul>
<p><b>Técnicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación</li> <li>- Expositiva</li> <li>- Participativa</li> </ul>
<p><b>Dinámicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lluvia de idea</li> <li>- Cadena de nombres</li> <li>- Phillips 66</li> <li>- Dibujo: ¿Yo Quemado?</li> <li>- El termómetro</li> </ul>

<b>No. Sesión: 2</b>	
“Inteligencia Emocional”	
<b>Definición</b>	<p>Capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de motivarnos, y de gestionar adecuadamente las emociones y la respuesta ante ellas. Estas habilidades permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios.</p>
<b>Temáticas derivadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emociones y sus beneficios</li> <li>- Relación emoción, cuerpo y lenguaje</li> <li>- Inteligencia emocional en la institución</li> <li>- Gestión emocional</li> <li>- Diferencia entre emociones y estado de animo</li> <li>- Automotivación</li> <li>- Habilidades sociales</li> </ul>
<b>Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expositiva</li> <li>- Arte terapia</li> <li>- Participativa</li> </ul>
<b>Dinámicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emoción reproducida</li> <li>- Rueda de opciones</li> <li>- Numero al azar</li> </ul>

<b>No. Sesión: 3</b>	
“Ideas irracionales”	
<p><b>Definición</b></p> <p>Son un conjunto de ideas o fuertes convicciones sin fundamentos que guían los pensamientos y la conducta. Albert Ellis fue un psicoterapeuta americano, afirmó que el sufrimiento humano no depende de las situaciones que se viven sino de cómo se interpretan. Esta interpretación está condicionada por creencias de naturaleza irracional, rígidas, que están profundamente arraigadas, y se han ido adquiriendo a lo largo de la vida.</p> <p>Ellis establece la teoría ABC: donde “A es la situación o acontecimiento activador. B es la interpretación de dicha situación o acontecimiento y C, es la consecuencia emocional y conductual. Se entiende que C, es la forma de comportarse la cuál ha sido producida por B como consecuencia de la interpretación que se ha hecho de A”.</p>	
<b>Temáticas derivadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento negativos o automáticos</li> <li>- Distorsiones cognitivas</li> <li>- Control de impulsos</li> </ul>
<b>Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expositivas</li> <li>- Modelo ABC</li> <li>- Detención del pensamiento</li> <li>- Autoafirmaciones positivas</li> </ul>
<b>Dinámicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las liga</li> <li>- Las viñetas</li> <li>- Lluvia de ideas</li> </ul>

<p><b>No. Sesión: 4</b></p>	
<p>“Gestión del estrés /autocuidado”</p>	
<p><b>Definición</b></p>	
<p>El autocuidado es una práctica estimulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que refiere a una actitud activa y responsable con respecto a la calidad de vida, vinculada a la prevención de la salud, y que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.</p> <p>El estado de salud de una persona está relacionado en gran medida con los cuidados que se proporciona a sí misma, el autocuidado se traduce en una serie de estrategias para prevenir y promover conductas saludables que contribuyan al cuidado integral del individuo, convirtiéndose en el protagonista de su propio cuidado, obteniendo así autonomía y mayor control sobre sí mismo.</p>	
<p><b>Temáticas derivadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida</li> <li>- Manejo del estrés</li> <li>- Hábitos</li> <li>- Tiempo libre</li> </ul>
<p><b>Técnicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación</li> <li>- Expositivas</li> <li>- Respiración diafragmática</li> </ul>
<p><b>Dinámicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Karaoke</li> <li>- El globo sorpresa</li> </ul>

<p><b>No. Sesión: 5</b></p>	
<p><b>Definición</b></p> <p>Es una necesidad psicológica pues permite desarrollar nuestro potencial humano, es decir, aceptarse así mismo, relacionarse de manera saludable con el medio social “empatía, honestidad y asertividad”, lo permite ser consiente de sus capacidades, habilidades o talentos para vivir feliz y plena.</p>	
<p><b>Temáticas derivadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoestima</li> <li>- Desafíos personales</li> <li>- Motivación personal y laboral</li> <li>- Autoconocimiento</li> <li>- Autocuidado mental: abrirse al conocimiento</li> </ul>
<p><b>Técnicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expositivas</li> <li>- Técnica del árbol</li> </ul>
<p><b>Dinámicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Así soy Yo</li> <li>- El frijol</li> </ul>

**PROGRAMA  
PSICOLABORAL:  
PREVENCIÓN DEL  
SÍNDROME DE  
AGOTAMIENTO  
PROFESIONAL**





**UNIVERSIDAD DE SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Programa de intervención psico-laboral: Previendo el Burnout  
Sesión N°1: Psico-educación**

**Objetivo:** Proporcionar estrategias teóricas y prácticas acerca del síndrome de agotamiento profesional al personal terapeuta, para que identifiquen los factores de riesgos y su sintomatología, fomentando la salud mental.

**Lugar:** Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

**Duración:** 1 hora con 30 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Indicadores de logro
<b>Bienvenida y presentación:</b> “Cadena de nombre”	Crear un clima de confianza y armonía para un mayor acercamiento entre los participantes y facilitadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar la bienvenida al programa y presentar al equipo facilitador.</li> <li>✓ Se detallará el objetivo que se pretende alcanzar con la ejecución del programa psico-laboral enfocado en la prevención y propiciación de la salud mental.</li> <li>✓ Se establecerán las normas de convivencias entre todos las y los participantes y, a través de una lluvia de ideas y se resaltarán la importancia de su cumplimiento.</li> <li>✓ Finalmente, se solicitará que todos/as formen un círculo; la facilitadora iniciará diciendo su nombre y algo que le gusta, luego la persona de su derecha repetirá el nombre de la facilitadora y lo que le gusta, seguidamente dirá su nombre y algo que le gusta; a continuación, la persona a su derecha imitará la</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Bolígrafos</li> <li>• Pliego de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Participación</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Uso adecuado del lenguaje</li> <li>• Claridad de la temática expuesta</li> <li>• Asociar la teoría con experiencias previas</li> </ul>

		acción observada, es decir, dirá el nombre y lo que le gusta a la facilitadora hasta finalizar con ella; y, así sucesivamente hasta mencionar los nombres de todos los participantes.			
<b>Video y reflexión:</b> “El burnout” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=zMt1JAZZNR0">https://www.youtube.com/watch?v=zMt1JAZZNR0</a>	Analizar a través del uso de un recurso audio visual la temática a estudiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Generar discusión y reflexionar acerca de la temática presentada en el video por medio de tres preguntas generadoras:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>¿Qué sucedía con la señorita del video?</i></li> <li>2. <i>¿Alguna vez se ha sentido identificado/a con ella?</i></li> <li>3. <i>¿Considera que es algo normal que suceda esta situación en el contexto laboral?</i></li> </ol> </li> <li>✓ El facilitador realizará una breve reflexión en donde se integrará los datos relevantes brindados por los participantes.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Bocinas</li> <li>• Video</li> </ul>	10 Minutos	
<b>Técnica expositiva:</b> “Factores de riesgos dentro del ámbito laboral”	Explicar cómo las condiciones laborales pueden ocasionar enfermedades ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El facilitador expondrá las siguientes temáticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué son las enfermedades ocupacionales?</li> <li>- Definición y diferencia entre el estrés laboral y el síndrome de agotamiento profesional.</li> <li>- Factores psicosociales que propician la aparición del síndrome de agotamiento profesional.</li> </ul> </li> <li>Se apoyará de una presentación con texto e imágenes acordes a la temática para que los y las participantes puedan asimilar de mejor manera lo expuesto.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> <li>• USB</li> </ul>	8 minutos	
<b>Técnica:</b> “Phillips 66:	Obtener e intercambiar información a	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se formar subgrupos de seis (6) personas cada uno, en los cuales discutirán durante seis (6) minutos la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores de</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> </ul>	25 minutos	



Factores que propician el estrés laboral”	través de una discusión donde se presenten los factores de riesgos que reconocieron en su ambiente laboral y como estos podría ocasionar que el personal padeciera estrés laboral”	<p>riesgos a los que me encuentro expuesto/a en mi lugar de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez formados los subgrupos, cada uno designará un coordinador que se encargará de controlar el tiempo que cada participante podrá hablar, siendo este de un (1) minuto, asimismo otro participante será el secretario/a y tomará nota de los aspectos más importantes aportados por cada uno.</li> <li>✓ Una vez que se tenga claro el procedimiento, se iniciará la discusión dentro de cada subgrupo, y transcurrido el tiempo, se brindará el espacio para que cada secretario/a comparta con el grupo en general las conclusiones a las que llegaron.</li> <li>✓ La facilitadora tomará nota de cada aportación para posteriormente brindar sus conclusiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libretas</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>		
<b>Técnica expositiva:</b> “Efectos psicosociales del burnout”	Dar a conocer la sintomatología principal del síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A través de una presentación con texto e imágenes acordes a la temática se detallarán: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres dimensiones del burnout.</li> <li>- Síntomas físicos, cognitivos, sociales, familiares y sociales al padecer el síndrome de burnout.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositiva</li> </ul>	8 minutos	
<b>Técnica:</b> “¿Yo quemado?”	Plasmar de forma creativa las principales diferencias entre la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se formarán grupo de 5 personas cada uno y se les entregará un pliego de papel bond, bolígrafos, lápices, colores, borrador y sacapuntas.</li> <li>✓ Se le solicitará a cada grupo que dibuje dentro del contexto laboral a dos personas, la primera, que</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta.</li> </ul>	20 minutos	

	mental y el síndrome de burnout	<p>cuenta con salud mental y la segunda, que padezca el síndrome de agotamiento profesional.</p> <p>Podrá hacer uso de palabras, símbolos y cualquier otro dibujo junto a la persona que representará cada situación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al transcurrir 10 minutos después de dar inicio, cada grupo presentará sus dibujos dando una breve explicación de cada uno.</li> <li>✓ El facilitador brindará una conclusión breve de los puntos más relevantes expuestos por cada grupo.</li> </ul>	<p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pliego de papel bond</li> <li>• Bolígrafos</li> <li>• Lápices</li> <li>• Colores</li> <li>• Borradores</li> <li>• Sacapuntas</li> </ul>		
<b>Evaluación y Cierre:</b> “El termómetro”	<p>Evaluar la jornada desarrollada para conocer los aspectos más relevantes según los participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repartir a cada participante una hoja de papel bond con una imagen de un termómetro, y un bolígrafo.</li> <li>✓ Enumerarán el termómetro del 10 al 100.</li> <li>✓ Cada uno se auto valorara del 10 al 100 como participantes dentro de la jornada desarrollada</li> <li>✓ Se solicitará la participación voluntaria de algunos colaboradores para compartir con el grupo en general su autovaloración y el porqué de ella.</li> <li>✓ El facilitador hará una integración de la información compartida e invitará a que asistan a la siguiente jornada.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paginas papel bond</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	8 minutos	



**UNIVERSIDAD DE SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Programa de intervención psico-laboral: Previendo el Burnout  
Sesión N° 2: Inteligencia Emocional**

**Objetivo:** Concientizar a los terapeutas sobre la importancia de gestionar sus emociones anticipándose a reaccionar inadecuadamente en sus interacciones personales.

**Lugar:** Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

**Duración:** 1 hora con 30 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Indicadores de logro
Bienvenida y presentación	Dar la bienvenida a los participantes y realizar una breve retroalimentación de la sesión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se dará la bienvenida y se tomará la asistencia a los participantes.</li> <li>✓ Se pedirá la participación voluntaria acerca de lo visto en la sesión anterior.</li> <li>✓ La facilitadora hará una breve retroalimentación con la información que le brindaron los colaboradores.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Participación</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Uso adecuado del lenguaje</li> <li>• Claridad de la temática expuesta</li> </ul>
<b>Actividad:</b> “La emoción reproducida”	Aprender a identificar las emociones que les generan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se les entregará cinco cuadros pequeños, un bolígrafo y colores a cada uno.</li> <li>✓ Se reproducirá una canción y al hacerlo cada uno deberá dibujar una carita expresando la emoción que le genera la canción</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociar la teórica con experiencias previas</li> </ul>

	determinados acontecimientos.	<p>seleccionada, asimismo coloreará de acuerdo con su criterio esa emoción. La acción se repetirá cinco veces.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posteriormente, se solicitará la participación para que expresen al grupo el resultado de la actividad.</li> <li>✓ Finalmente, el facilitador hará una integración de lo expresado por los participantes como reflexión de la actividad.</li> </ul>	<p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reproductor de música</li> <li>• Bocinas</li> <li>• Papel bond blanco</li> <li>• bolígrafos</li> <li>• Colores</li> </ul>		
<b>Técnica expositiva:</b> ¿Cómo ser emocionalmente inteligente?	Dar a conocer la relación entre las emociones y la conducta para desempeñarse adecuadamente en las relaciones interpersonales que establece dentro de su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilitadora se apoyará de una dispositiva que contiene texto e imágenes que aporte en el desarrollo de las siguientes temáticas a exponer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emociones y sus beneficios</li> <li>- Relación emoción, cuerpo y lenguaje</li> <li>- Inteligencia emocional en la institución</li> <li>- Gestión emocional</li> <li>- Diferencia entre emociones y estado de animo</li> <li>- Automotivación</li> <li>- Habilidades sociales</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>	15 minutos	
<b>Técnica:</b> “La rueda de opciones”	Canalizar las emociones para mejorar las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se formarán grupos de 5 personas y se les entregarán: un círculo mediano dividido en ocho partes (similar a las porciones de pizza) además, media cartulina, 10 círculos pequeños, una tachuela, una flecha, plumones, bolígrafo, colores y pegamento.</li> </ul>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartulina</li> </ul>	40 minutos	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se indicará que deben elaborar una lista de ocho acciones que se puede implementar para: <i>“Evitar lastimar los sentimientos de los demás al momento de expresar las emociones ante determinadas situaciones”</i></li> <li>✓ Una vez que se tenga el listado de las acciones, cada grupo podrá hacer uso de dibujos, letras, según su creatividad en cada una de las partes/porciones del círculo mediano.</li> <li>✓ Al mismo tiempo, dibujarán una carita en cada uno de los círculos pequeños expresando una emoción positiva o negativa.</li> <li>✓ Además, colocarán el círculo en la cartulina apoyándose con la tachuela de tal forma que pueda girar, luego pegarán la flecha señalando la acción.</li> <li>✓ Una vez que todos los grupos finalicen; elegirán una de las caritas, harán girar la ruleta y discutirán si la acción señalada por la flecha es la correcta o no para expresar la emoción. Repetirán la acción con todas las emociones de los círculos pequeños.</li> <li>✓ Después de unos minutos de haber discutido, la facilitadora solicitará la atención de los grupos y pedirá la participación para que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Círculo mediano de papel cartoncillo</li> <li>● Círculos pequeños de papel bond</li> <li>● Bolígrafos</li> <li>● Plumones</li> <li>● Lápices de colores</li> <li>● Tachuelas</li> <li>● Pegamento</li> <li>● Flechas de papel</li> </ul>		
--	--	---	---	--	--

		<p>expresen su experiencia al realizar la actividad.</p> <p>✓ Finalmente, la facilitadora hará una reflexión de la actividad.</p>			
<p><b>Evaluación y Cierre:</b> “Número al azar”</p>	<p>Evaluar la jornada desarrollada a través de las diferentes opiniones brindadas por los participantes</p>	<p>✓ Todos formarán círculo en el centro.</p> <p>✓ La facilitadora pedirá un número al azar, luego empezará a contar a las personas de su lado derecho y se detendrá el número que le dieron, para realizar las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo me sentí en el desarrollo de la jornada?</li> <li>2. ¿Qué aprendí durante su desarrollo?</li> <li>3. ¿Qué se me dificultó o no me gustó de la sesión del día de hoy?</li> </ol> <p>✓ Se repetirá la acción del número al azar entre 3 a 5 veces, al finalizar la facilitadora tomará la palabra guiando se por las aportaciones brindadas de los colaboradores.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul>	<p>15 minutos</p>	



**UNIVERSIDAD DE SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Programa de intervención psico-laboral: Previnendo el Burnout**

**Sesión N° 3: Ideas irracionales**

**Objetivo:** Orientar al personal para que reconozcan como la interpretación de sus pensamientos ante diversas situaciones pueden generar conductas y emociones determinadas afectando su desempeño laboral.

**Lugar:** Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

**Duración:** 1 hora con 30 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Indicadores de logro
<b>Bienvenida y retroalimentación</b>	Dar la bienvenida a los participantes y realizar una breve retroalimentación de la sesión anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tomará la asistencia de los participantes</li> <li>✓ Se hará una breve retroalimentación de la sesión anterior a través de la participación voluntaria.</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Participación</li> <li>• Comprensión de la actividad</li> </ul>
<b>Técnica Expositiva: Modelo ABC</b>	Brindar información relevante acerca del modelo ABC al personal terapeuta para que puedan identificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se utilizarán diapositivas con texto y apoyo visual en donde se expondrán las temáticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pensamientos negativos</li> <li>-Distorsiones cognitivas</li> <li>-Modelo ABC</li> <li>-Control de los impulsos</li> </ul> </li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> </ul>	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso adecuado del lenguaje</li> <li>• Claridad de la temática expuesta</li> <li>• Asociar la teoría con</li> </ul>

	pensamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se pedirá la participación de algunos asistentes para que identifiquen una situación que les haya generado conflictos, a raíz de pensamientos negativos, provocando consecuencias emocionales y conductuales.</li> <li>✓ Se aclararán dudas que pudieran surgir sobre el modelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• USB</li> </ul>		conocimientos previos
<b>Técnica:</b> Detención del pensamiento	Educar a los asistentes para que identifiquen y puedan reducir los pensamientos rumiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se explicará en que consiste la técnica y se brindarán ejemplos de ella.</li> <li>✓ Se entregará a cada participante una liga, la cual deberán colocar en su muñeca izquierda.</li> <li>✓ Se les pedirá que elijan un pensamiento rumiante, cuando lo estén mencionando se le dará la indicación de gritar la palabra: “stop” o “basta”, al mismo tiempo que estiran la liga de su muñeca.</li> <li>✓ El facilitador hará una breve conclusión de la técnica, invitando a los asistentes a realizar esta acción cada vez que aparezcan pensamientos de este tipo.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligas</li> </ul>	15 minutos	
<b>Técnica:</b> Autoafirmaciones positivas	Lograr que los terapeutas aprendan a reemplazar pensamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entregará a cada participante 5 post-it de diferente color y un bolígrafo.</li> <li>✓ Se explicará la técnica, y se brindaran ejemplos de afirmaciones positivas.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul>	25 minutos	



	negativos por afirmaciones positivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se le pedirá a un terapeuta que pase al frente y proporcione un ejemplo propio sobre alguna situación, en donde remplace los pensamientos rumiantes por afirmaciones positivas, que en lugar de decir: “no puedo hacerlo” diga “puedo lograr todo lo que me proponga”.</li> <li>✓ Posteriormente, se les solicitará que escriban en cada post-it afirmaciones positiva, y que las coloquen en lugares visibles para que repitan la acción frecuentemente.</li> <li>✓ La facilitadora realizara una conclusión de la temática.</li> </ul>	<p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Post-it</li> <li>● Bolígrafos</li> </ul>		
<b>Evaluación y Cierre</b>	Finalizar la sesión e invitar a los participantes a la próxima sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entregará bolígrafos y media hoja de papel bond a cada uno, con las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>¿Qué fue lo que me gusto?</i></li> <li>- <i>¿Qué no me gustó?</i></li> <li>- <i>¿Qué me llevo del programa?</i></li> </ul> <p><i>Sugerencias</i></p> </li> <li>✓ Se realizará una pequeña retroalimentación de la sesión desarrollada</li> <li>✓ Se agradecerá la asistencia y se hará la invitación a la siguiente sesión.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilitadoras</li> <li>● Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Papel bond</li> <li>● Bolígrafos</li> </ul>	10 minutos	



**UNIVERSIDAD DE SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Programa de intervención psico-laboral: Previendo el Burnout**

**Sesión N° 4: Gestión del estrés/ autocuidado**

**Objetivo:** Promover en los participantes el autocuidado mediante la planificación del tiempo para puedan gestionar el estrés ocasionado por sus actividades laborales.

**Lugar:** Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

**Duración:** 1 hora con 30 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Indicadores de logro
<b>Bienvenida y retroalimentación</b>	Dar la bienvenida y retroalimentación de la sesión anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tomará la asistencia de los participantes.</li> <li>✓ Se hará una breve retroalimentación de la sesión anterior mediante una lluvia de ideas.</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Participación</li> </ul>
<b>Técnica Expositiva:</b> Calidad de vida Manejo del estrés  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=v">https://www.youtube.com/watch?v=v</a>	Proporcionar a los participantes información relevante sobre el adecuado manejo del estrés y la importancia del autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se utilizará diapositivas como apoyo visual para exponer las temáticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La importancia del autocuidado</li> <li>- La calidad de vida</li> <li>- El manejo adecuado del estrés</li> <li>- Buenos hábitos</li> <li>- Tiempo libre</li> </ul> </li> <li>✓ A continuación, se presentará un video educativo relacionado al manejo del estrés.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• USB</li> </ul>	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de la actividad</li> <li>• Uso adecuado del lenguaje</li> <li>• Claridad de la temática expuesta</li> <li>• Asociar la teoría con los</li> </ul>

736ggexnV g&t=215s		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizarán preguntas generadoras: <i>¿De qué trataba el video? ¿Por qué el personaje actuaba de esa manera?</i></li> <li>✓ Se hará una breve reflexión sobre la participación de los presentes en contraste con el video.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diapositivas</li> <li>• Bocinas</li> <li>• Video educativo</li> </ul>		conocimientos previos	
<b>Técnica:</b> Respiración diafragmática	Enseñar a los participantes sobre la respiración diafragmática para que puedan ponerla en práctica en momentos de tensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se modelará el ejercicio de respiración, brindándose las instrucciones con claridad y en voz alta.</li> <li>✓ Se les pedirá a los participantes que coloquen una mano en el pecho y la otra en el abdomen, que inhalen profundamente por la nariz, asegurándose que el diafragma baje (es decir, que se infle el abdomen).</li> <li>✓ A continuación, se le pedirá que sostengan el aire por 5 segundos y luego lo exhalen por la boca lentamente, mientras relajan el cuerpo.</li> <li>✓ Se les pedirá que repitan el ejercicio, tres veces más, mientras se explica la importancia y los beneficios de este.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul>	15 minutos		
<b>Dinámica:</b> Karaoke	Promover en el personal terapeutas actividades placenteras para	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se pedirá a los participantes que formen grupos, quienes seleccionarán una canción de la lista para cantarla.</li> <li>✓ Cada grupo escogerá a uno para que, tome un papelito con un número el cual indicará el turno en que pasaran.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b>	30 minutos		

	disminuir los signos del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se animará a los asistentes a realizar la actividad, motivándolos a olvidar sus problemas y disfrutar el momento, mientras se explica la relación de la actividad con el manejo adecuado del estrés.</li> <li>✓ Se pedirán tres participaciones, en donde expresen: <i>¿cómo se sintieron antes y después de realizar la actividad?</i></li> <li>✓ La facilitadora hará una reflexión final de la dinámica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Laptop</li> <li>• USB</li> <li>• Bocinas</li> <li>• Lista de canciones</li> <li>• Videos con letras de las canciones</li> <li>• Papelitos enumerados</li> </ul>		
<b>Evaluación y Cierre</b> “El globo sorpresa”	Dar por finalizada la sesión e invitar a los participantes a la próxima sesión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se escogerán a seis participantes del grupo, a cada uno se le entregará un alfiler y un globo inflado, el cual contendrá papeles con la palabra “<i>participación</i>” o “<i>premio</i>”.</li> <li>✓ Se les pedirá que exploten el globo y aquellos que tenga el papel con la palabra premio recibirán una galleta, los demás deberán explicar lo más relevante de lo visto en la sesión, cuando aporten sus comentarios relacionados con la temática se les entregará una galleta por su participación.</li> <li>✓ Al finalizar se realizará una pequeña retroalimentación de la sesión desarrollada.</li> <li>✓ Se agradecerá la asistencia y se hará la invitación a la siguiente sesión.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Globos</li> <li>• Alfileres</li> <li>• Papelitos</li> <li>• Galletas</li> </ul>	8 minutos	



**UNIVERSIDAD DE SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Programa de intervención psico-laboral: Previnendo el Burnout**

**Sesión N° 5: Autorrealización personal**

**Objetivo:** Fomentar el autoconocimiento de las habilidades y capacidades individuales en las y los profesionales desarrollando una adecuada autoestima, para ejecutar sus funciones.

**Lugar:** Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia

**Duración:** 1 hora con 30 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Indicadores de logro
<b>Bienvenida y retroalimentación</b>	Dar la bienvenida a los participantes y realizar una breve retroalimentación de la sesión anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tomará la asistencia de los participantes.</li> <li>✓ Se hará una breve retroalimentación de la sesión anterior mediante una lluvia de ideas.</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Participación</li> </ul>
<b>Actividad:</b> “Así soy yo”	Estimular la valoración individual propia mediante la diferenciación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entregará una página en la cual responderán lo siguiente:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lo que me gusta de mi es:</li> <li>2. Soy capaz de:</li> <li>3. A mí me gustaría:</li> </ol> </li> <li>✓ Luego formarán parejas y se describirán mutuamente.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de la actividad</li> <li>• Uso adecuado del lenguaje</li> <li>• Claridad de la temática expuesta</li> <li>• Asociar la teoría con los</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posteriormente, durante un minuto se dirigirán al grupo en general y describirán al otro.</li> <li>✓ Finalmente, y de forma voluntaria responderán las siguientes interrogantes:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>¿Qué sentí cuando mi compañero/a me describió?</i></li> <li>2. <i>¿Me sentí comprendido/a por mi compañero/a?</i></li> <li>3. <i>¿He descubierto algo nuevo en mí?</i></li> </ol> </li> <li>✓ La facilitadora hará una breve integración y reflexión.</li> </ul>			conocimientos previos
<b>Técnica expositiva:</b> “Realización personal”	Brindar información relevante sobre lo que implica para una persona sentirse autorrealizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyados de una dispositiva con texto e imágenes, se desarrollará una exposición de las temáticas siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoestima</li> <li>- Desafíos personales</li> <li>- Motivación personal y laboral</li> <li>- Autoconocimiento</li> <li>- Autocuidado mental: abrirse al conocimiento</li> </ul> </li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>	25 minutos	
<b>Técnica:</b> “El árbol”	Realizar una autoexploración de los valores, capacidades, cualidades y redes de apoyo con los	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se le entregará a cada participante una hoja de papel bond y un bolígrafo.</li> <li>✓ La facilitadora les explicará que cada uno deberá dibujar un árbol que posea raíces, tronco, ramas y frutos.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <b>Materiales:</b>	20 minutos	

	que cuenta cada profesional terapeuta en su vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez que todos/as terminen se les indicará que deberán escribir en las raíces sus valores, en el tronco colocar las cualidades, en las hojas y las ramas escribirá sus fortalezas, y las habilidades que poseen.</li> <li>✓ Finalmente, en los frutos colocarán todos los logros personales que han alcanzado, de ser necesario se pueden dibujar mariposas en donde colocarán las redes de apoyo, aquellos amigos, familiares en quien puede confiar cuando se sienta mal.</li> <li>✓ Se resolverán dudas de la actividad.</li> <li>✓ La facilitadora pedirá la participación de algunos terapeutas para que comenten las cualidades que descubrieron de su persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Bolígrafos</li> </ul>		
<b>Cierre y Evaluación:</b> “El frijol”	Que los participantes identifiquen los conceptos principales expuestos durante la sesión y el programa psico-laboral de prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los participantes formarán un círculo y se desplazarán lentamente por el salón, girando a mano derecha.</li> <li>✓ La facilitadora se colocará al centro del salón con una bolsa de frijoles y comentará sobre la experiencia vivida durante las sesiones.</li> <li>✓ Se les solicitará a los terapeutas que piensen en las temáticas desarrolladas durante el transcurso del programa.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadoras</li> <li>• Personal terapeuta</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa de frijoles</li> </ul>	20 minutos	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada participante pasará al centro y tomará un frijol, en seguida volverá a su lugar.</li> <li>✓ Una facilitadora pasará a entregar a los colaboradores vasos con algodón, para que cada uno coloque el frijol en él.</li> <li>✓ Posteriormente, se seleccionará a 10 terapistas para que comenten lo más relevante del programa.</li> <li>✓ Se hará una reflexión final, explicando que los conceptos manifestados por los participantes son cómo el frijol sin germinar que tienen en los vasos, lo conocimientos que aprendieron durante las sesiones van a germinar, crecer y a nutrirnos como persona.</li> <li>✓ Para dar por finalizado el programa psico-laboral se entregarán diplomas de participación a cada uno de los terapistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vasos plásticos</li> <li>• Algodón</li> <li>• Diplomas de participación</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cerón G. C., Ramos R. E. & Pérez D. M. (2019) Estresores académicos y síndrome de burnout de los estudiantes de la carrera de licenciatura en enfermería de la Universidad de El Salvador en el periodo comprendido entre noviembre a diciembre del año 2018. Tesis de licenciatura. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/21579/1/TESIS%20JUNIO%202019.pdf>
- Aquino W. A., Arévalo M. A. & Benítez O. E. (octubre 2017). Detección del Síndrome de Burnout en Personal que labora En UCSF-I Chalatenango, UCSF-I El Paisnal Y UCSF-I Cuyultitán en el periodo de marzo-agosto de 2017. Tesis de doctorado en medicina. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16767/1/Tesis%20Pregrado%20Sindrome%20de%20Burnout.pdf>
- Miranda M., Morales V., Sáez P., Urrutia N. & Valencia V. (julio 2020). Factores Asociados a Burnout post pandemia en el personal de salud. Tesis de Licenciatura. Universidad Viña del Mar. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3301581>
- Gómez K. Y. & Julca D. P. (2021). Síndrome de burnout en tiempos de COVID 19 del personal de salud microred Churin – Oyon, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5540>
- Martínez A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Universidad Complutense de Madrid España. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Arias P. & Castro M. (enero 2013) Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de septiembre 2012. Tesis en postgrado. Universidad de Costa Rica. <https://www.yumpu.com/es/document/view/14128224/prevalencia-del-sindrome-de-burnout-y-factores-binasss>

Santibañez C., Moreno G., Sánchez U. & Alvarez M. A. (14 de marzo de 2022). Síndrome de burnout en docentes de salud de universidades en Chile durante la pandemia de COVID-19. Revista de la asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. 30 (4). <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n4/1132-6255-medtra-30-04-495.pdf>

Fuentes, R. C. & Rivas, C. C. (2019). Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Intermedia de Ahuachapán, de febrero a Julio 2019 Tesis de Maestría. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20945/1/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20LA%20UNIDAD%20COMUNITARIA%20DE%20SALUD%20FAMILIAR%20INTERMEDIA.pdf>

Alvarado, E. (2015). Síndrome de agotamiento profesional (burnout) y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras de la unidad médica Atlacatl del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) en el año 2015. Tesis de licenciatura. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10090/>

Carlin, M- & Garcés E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología. Universidad de Murcia España. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

Órgano Legislativo de El Salvador. (2010). Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo. Diario Oficial 82, tomo 387. <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/84122/93331/F1699923541/SLV84122.pdf>

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2016). Síndrome de agotamiento laboral – burnout. Protocolo de prevención y actuación. <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Nabergoi M., Albino A., Itovich F., Rossi L., Presa J. & Cerri D., (2021). Cambios en las rutinas y los hábitos que desempeñan los trabajadores durante su actividad laboral, a partir de la pandemia covid-19, entre los meses de noviembre a diciembre del año 2020, residentes en zona norte, provincia de Buenos Aires, Argentina. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1381/1/TIF%20ICRM%202021%20C HV-AJ-CHD.pdf>

Clasificaciones y definiciones de las variantes del SARS-CoV-2 (2022). Centro para el control y la prevención de enfermedades. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/variants/variant-classifications.html>

Síntomas del Covid-19 (2022). Centro para el control y la prevención de enfermedades. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>

Moran E. (2013) Factores relacionados al apareamiento del síndrome de burnout en personal médico y para medico de Hospital Amatepec – 2012. Tesis de doctorado. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10266/1/FACTORES%20ASOCIADOS%20AL%20APARECIMIENTO%20DEL%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20.pdf>

Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral. (2016) Manual de bienvenida ISRI. <https://docplayer.es/70152252-Instituto-salvadoreno-de-rehabilitacion-integral-isri.html>

Torre, V. (2021). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 de la Unidad Médica de Alta Especialidad No.14, Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz Cortines, Tesis para obtener el título de Post-grado en la Especialidad de Medicina Interna de la Facultad de Medicina, de la Universidad Veracruzana. <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50509>.

Organización Internacional del Trabajo. (5 de julio de 2012) Por qué importa el estrés en el trabajo. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)

Duque Miguel. (28 de enero de 2012). Origen y consecuencias en el síndrome del desgaste profesional (“burn out”). Editorial Leoncio Rodríguez S.A. <https://www.eldia.es/2012-01-28/PRENSA/6-Origen-consecuencias-sindrome-desgaste-profesional-burn-out.htm>

Rodas, Y. & Muñoz, C. (2015). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica, Escuela de Enfermería, Tesis para la Licenciatura en Enfermería, Universidad Nacional de Cuyo Mendoza Argentina.

Los riesgos del estrés laboral para la salud. (26 de agosto de 2020). Instituto Nacional de Salud Pública, México. [https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3ptima%20\(1%2C%203\)](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3ptima%20(1%2C%203))

Jiménez, P. (2018) Síndrome de Burnout en personal de salud de Unidades de Medicina Crítica. *Cambios Rev. Méd.* 17 (2): 34-39

Quinceno J. M. & Alpi S. V. (2007) Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Universidad de San Buenaventura, Medellín. *Acta Colombiana de Psicología*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España. (2019). Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): instrumento de medición.  
[https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)

Hernández, R. (2020). El Covid-19 no sólo cambió nuestra forma de vivir, sino también la forma de morir. UNICEF El Salvador, Recuperado 18 de junio de  
<https://www.unicef.org/elsalvador/historias/el-covid-19-no-s%C3%B3lo-cambi%C3%B3-nuestra-forma-de-vivir-sino-tambi%C3%A9n-la-forma-de-morir>

Piñol I. (2014). Estrés del terapeuta ocupacional. Trabajo Fin de Grado. Facultad de Ciencias de la Salud y el Bienestar.  
[http://dspace.uvic.cat/bitstream/handle/10854/3298/trealu\\_a2014\\_pinol\\_irene\\_estres\\_terapeuta.pdf?sequence=1](http://dspace.uvic.cat/bitstream/handle/10854/3298/trealu_a2014_pinol_irene_estres_terapeuta.pdf?sequence=1)

Hernández, T., Terán O., Navarrete D. & León A. (julio-diciembre, 2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Fernández, A., Hernández A., Hernández E. & Cañizares I. (enero-marzo, 2010). Síndrome de Desgaste Profesional: Historia, Etiología y Consecuencias. Universidad de Ciencias Médicas, Departamento de Psicología Guantánamo. <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757306025.pdf>

Gámez C. J., Madril J. D. & Menjívar M. A. (2014) Modelo de gestión por procesos para el Centro de Rehabilitación Integral de la niñez y la adolescencia, CRINA. Tesis en ingeniería. Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5512/1/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20el%20Centro%20de%20Rehabilitaci%C3%B3n%20Integral%20de%20la%20Ni%C3%B1ez%20y%20Adolescencia%20CRINA.pdf>

Ministerio de sanidad (2020). Bienestar Emocional: Estrategia promoción de la salud y prevención en el SNS.

<https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/habilidadesSociales/dimensionesConductuales/estilosComportamiento/creenciasIrraIntro/home.htm#:~:text=Las%20creencias%20irracionales%20hacen%20referencia,agradar%20a%20todo%20el%20mundo>

## ANEXOS

### -Consentimiento informado:



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



### TITULO:

“Diagnóstico y Propuesta Psicolaboral como respuesta al Síndrome de Agotamiento profesional durante la pandemia del Covid-19 en el personal que brinda servicios de atención en el Centro de Rehabilitación Integral para la Niñez y la Adolescencia (CRINA)”

### Consentimiento Informado para participantes de la investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los y las participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y confidencial; toda la información recabada será exclusivamente para uso académico y dirigido a la investigación. Sus respuestas son anónimas, por lo que no implican ningún riesgo a mi integridad física y emocional. Además, puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y si deseo retirarme del mismo cuando lo decida sin que esto perjudique a mi persona. asimismo, si alguna de las preguntas me parece incómoda, tengo el derecho de hacérselo saber a las investigadoras.

---

Nombre y firma

---

Fecha

**-MBI****MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)****Datos Generales:****Género:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_**Tiempo de laborar en la Institución:** \_\_\_\_\_**Puesto que desempeña:** \_\_\_\_\_**Tiempo (horas) que trabaja en el día:** \_\_\_\_\_ **Posee otro trabajo:** \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos con respecto al mismo. Tiene que saber que no existen respuestas que sean buenas o malas. Todo es basado en su experiencia laboral.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas.

**OBJETIVO:** Contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una **X** en la casilla que considere más adecuada basado en su experiencia.

No.	Frases	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a							
2	Al final de la jornada me siento agotado/a							
3	Me encuentro cansado/a cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes							



No.	Frases	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento "quemado/a" por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes							
18	Me encuentro animado/a después de trabajar junto con los pacientes							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas							

**-Encuesta**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**



**ENCUESTA**

**Objetivo:** Recabar información relacionada con los cambios conductuales y emocionales que se han producido en las actividades laborales del personal a causa de la pandemia del Covid-19.

**Datos generales:**

**Género:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Padeció de Covid-19:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas relacionadas con el ejercicio de sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19 y las emociones experimentadas, por lo que le solicitamos que responda honestamente basado en su experiencia.

La información obtenida será exclusivamente para fines académicos y se manejará con estricta confidencialidad. De antemano gracias por su colaboración.

**1. ¿Ha padecido de alguna enfermedad médica en los últimos años? (X)**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

**2. ¿Qué actividades de su trabajo durante la pandemia del Covid-19 se han visto modificadas? (marque con X una o más)**

Actividades	Menos	Igual	Más
Horas laborales			
Uso de la tecnología para realizar su trabajo			
Carga laboral			
Comunicación entre compañeros/as y jefe			
Productividad			
Organización y planificación de actividades			
Otra(s):			

**3. ¿Considera que existen algunos aspectos POSITIVOS debido a los cambios en sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19?**

Sí \_\_ No \_\_

¿Cuáles y por qué? \_\_\_\_\_

---



---

**4. ¿Considera que existen algunos aspectos NEGATIVOS debido a los cambios en sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19?**

Sí \_\_ No \_\_

¿Cuáles y por qué? \_\_\_\_\_

---



---

**5. ¿Qué emociones ha experimentado durante la pandemia del Covid-19 al momento de realizar sus actividades laborales? (marque una o más)**

Emoción	X
Alegría	
Tristeza	
Enojo	
Pánico	
Irritabilidad	

Emoción	X
Incertidumbre	
Sorpresa	
Desesperación	
Temor	
Otras:	

**6. ¿De qué manera las emociones experimentadas a causa de la pandemia del Covid-19 han alterado sus actividades labores?**

---



---



---



---

**¡Gracias por su participación!**