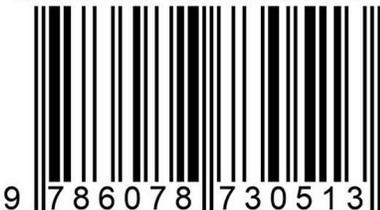


Estrategias de Afrontamiento para minimizar el

Síndrome de Burnout

En los médicos pasantes del servicio social

ISBN: 978-607-8730-51-3



**Zeltzin Teohua Quiñones Ramírez
Gonzalo Arreola Medina**

Primera edición: Agosto de 2022

Editado en México

Editor:

Universidad Pedagógica de Durango

ISBN 978-607-8730-51-3

Diseño de portada: Karen Yuridia Simental Gallegos

Este libro no puede ser impreso ni reproducido total o parcialmente por ningún otro medio sin la autorización por escrito de los editores.

Estrategias de afrontamiento para minimizar el

Síndrome de Burnout

en los médicos pasantes del servicio social

Zeltzin Teohua Quiñones Ramírez

Gonzalo Arreola Medina

AGRADECIMIENTOS

A todos mis docentes de la maestría que aportaron sus conocimientos.

*A mi director de tesis por aceptar el cambio en la recta final,
por la comunicación tan estrecha y amena que hubo durante la revisión.*

A mis papás que tanto amo, gracias por todo su apoyo constante.

*Y sobre todo a mí, por arreglármelas para levantarme cuando pensé que ya no podía,
por demostrarme que siempre puedo más; gracias por no rendirte.*

ÍNDICE

6

CAPÍTULO I CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

9

13

Técnicas de Recogida de Información.

22

23

25

Entrada al campo.....25

26

26

26

30

33

35

AGRADECIMIENTOS.....iii

39

40

40

41

42

43

43

49

52

52

52

52

INTRODUCCIÓN

El síndrome de *burnout* es un síndrome ocupacional multifactorial formado por una tríada de síntomas basados en altos niveles de desgaste emocional, despersonalización y poca eficacia académica. Es importante entender las tres dimensiones que componen el *burnout* para comprender las consecuencias que puede originar. En primer lugar, el desgaste emocional se define como saturación y cansancio emocional causado por la alta carga de trabajo. En segundo lugar, la despersonalización refleja el apego personal o, en el contexto sanitario, el grado en el que el profesional trata a los pacientes de manera impersonal.

Quienes sufren esta afectación refieren experimentar menos emociones e incluso insensibilidad frente al sufrimiento ajeno. Por último, poca eficacia académica significa la percepción de incompetencia, además de una valoración negativa constante frente a todo lo realizado por uno mismo.

Se ha descrito que las dimensiones del *burnout* aparecen de forma secuencial. En un primer momento, el estudiante sufre desgaste emocional seguido de sentimientos de despersonalización, que surgen como una reacción inconsciente para afrontar los problemas emocionales. Este mecanismo de defensa parece no ser suficiente y disminuye la capacidad para hacer frente a una alta carga de trabajo. En consecuencia, las personas experimentan sentimientos de ansiedad y muestran poca productividad laboral.

Además, el síndrome de *burnout* aparece frecuentemente asociado a síntomas psicósomáticos, cognitivos y problemas de comportamiento. Cabe resaltar la importancia de estos síntomas cuando el profesional tiene responsabilidades en el ámbito de la salud, puesto que puede

aumentar el riesgo de mala praxis, menor calidad asistencial e incremento del gasto sanitario. El *burnout* se describió en primer lugar en profesiones de la salud o del ámbito social, que son las más expuestas a interacciones interpersonales y situaciones de sufrimiento.

El síndrome de *burnout* en estudiantes de medicina también incluye desgaste emocional, despersonalización y menor eficacia personal como resultado de la alta exigencia académica durante los siete años de estudios universitarios. Las causas de la aparición de este síndrome son complejas y aún no se han analizado convenientemente. Estudios previos sugieren diferentes factores desencadenantes, entre los que se cuentan una elevada exigencia académica y altas tasas de matriculación, el sexo, el ambiente de estudio y la exposición al sufrimiento humano. Todos contribuyen a incrementar los niveles de estrés en el alumno y son potenciales factores de riesgo para sufrir trastornos mentales y *burnout*.

Observaciones recientes apuntan a que la aparición del *burnout* durante los primeros años de medicina ha aumentado, y que al menos la mitad de los estudiantes sufrirán *burnout* en algún momento de sus estudios de medicina. Además, se ha demostrado que sufrir tan solo una de las tres dimensiones que componen el síndrome es suficiente para la aparición de los efectos negativos que conlleva. Estos no sólo se relacionan con el proceso de aprendizaje, sino que pueden ampliarse a somnolencia, fatiga, trastornos alimentarios, migraña, inestabilidad emocional, ejercicio físico escaso e incluso un aumento del consumo de alcohol y drogas.

Estos síntomas tienen un impacto negativo en el desarrollo académico del estudiante y en su salud, siendo un factor predictivo del aumento del riesgo de suicidio y abandono de los estudios de medicina. Numerosos estudios recogen datos de un curso académico sin asociarlo con características personales que también pueden afectar a la aparición del síndrome. Esta

información permitiría establecer cambios en los estudios de medicina y promover habilidades que permitan disminuir la prevalencia de *burnout* entre los estudiantes.

Es por lo anterior, la necesidad de realizar el presente estudio que consta de tres capítulos: en el primero trato sobre la construcción del objeto de estudio, en el segundo capítulo presento los pormenores de la realización del diagnóstico correspondiente y en el tercer capítulo se establece la construcción de la propuesta de intervención.

CAPÍTULO I CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Contexto

Todas las universidades constantemente buscan incrementar el éxito académico de sus estudiantes, y las deficiencias en el ambiente universitario se pueden manifestar bajo las formas de bajo rendimiento escolar o deserción escolar o manifestaciones en el estado saludable de los sujetos. Por otro lado, la carrera de Medicina humana demanda en sus estudiantes una aplicación con las máximas exigencias, características propias de la profesión. Por lo mismo, requiere de algunos atributos personales, como integridad, responsabilidad, madurez, entre otros. Es así que, con estas condiciones, el estudiante de Medicina logra formarse un profesional competente. Estos atributos, sin embargo, no están presentes en todos aquellos que logran el ingreso a la carrera de Medicina (Jara et al., 2008).

La Facultad de Medicina y Nutrición (FAMEN) es una de las 19 unidades académicas de la Universidad Juárez del Estado de Durango la cual cuenta con tres preparatorias y dieciséis Escuelas y Facultades a nivel licenciatura. La FAMEN es una institución pública dedicada a Impulsar la formación integral de los estudiantes de la licenciatura en Nutrición y estudiantes en la licenciatura de Medicina, para que desarrollen y apliquen el pensamiento crítico y bajo el conocimiento científico construya competencias que le permitan tomar decisiones acertadas; todo con profundo sentido ético, bioético y humanista, conscientes de su responsabilidad social, asegurando así la calidad en la atención médica y de la nutrición de la sociedad.

La FAMEN nace el 21 de Marzo de 1957, está ubicada al poniente de la Ciudad de Durango en la zona centro con dirección en calle Av. Universidad y Fanny Anitúa s/n, alberga alrededor de 1700 estudiantes, de los cuales 1200 aproximadamente estudian la carrera de médico cirujano

y 500 la licenciatura en nutrición, 200 maestros de los cuales, 160 son catedráticos en la licenciatura de médico cirujano y el resto en la licenciatura en nutrición, se cuenta con médicos generales, médicos especialistas, licenciados en nutrición, bioquímicos, licenciados en derecho, contadores públicos, etc. Y personal encargado de las labores administrativas.

La Facultad ofrece la carrera de médico cirujano y la licenciatura en nutrición, el área de posgrado oferta las Maestrías de Ciencias Médicas, Maestría en Ciencias de la Salud, Doctorado en Ciencias médicas y Doctorado en Ciencias Biomédicas. Claustros e investigadores de diferentes centros educacionales se han preocupado por buscar un procedimiento para la predicción del éxito académico individual y global, con la intención tanto de detectar a aquellos estudiantes que no tienen probabilidad suficientemente alta de obtener éxito académico y encaminar acciones específicas con esos estudiantes.

La institución educativa en las que se realizara la investigación y el trabajo de intervención es la Facultad de Medicina y Nutrición (FAMEN) UJED, campus Durango. Localizada en Avenida Universidad y Fanny Anitúa sin número. Código postal 34,000. Durango, Dgo., México. Colindando con la calle De la loza y calle Venado. Su número de teléfono es: (618) 812 17 79 y 813 05 27 y su correo electrónico: famen@ujed.mx. Detrás para el norte de la institución se encuentra la facultad de derecho y ciencias políticas, aun costado de la facultad hallamos la glorieta del Dr. Francisco González de la Vega. (UJED, 2018).

Figura 1

Ubicación de la FAMEN en Google Maps

**Figura 2**

Fachada FAMEN. Julio 2020



Cuenta con los servicios necesarios, agua, luz, drenaje; se encuentra en una zona de contexto urbano, en donde la mayoría de los residentes tienen un nivel económico variable entre medio-bajo y medio-alto, en consideración con los ingresos familiares que se perciben al mes. Los habitantes de la colonia en la que se ubican las escuelas se dedican a diferentes oficios, tales como, el negocios independientes, vendedores ambulantes, plomería y mecánica automotriz y contadores; otro porcentaje más alto de los habitantes tienen y ejercen una profesión como enfermería, médicos, docencia, alguna ingeniería.

En la facultad hay 216 docentes para la matrícula de 1721 alumnos, en el 2018 su solicitud fue de 799 aspirantes de los cuales ingresaron a primer semestre 273 en solo un año, la edad predominante oscila entre 20 y 24 años, con otro pico elevado en los 26 años. El 86% de los egresados se han titulado. Los porcentajes de aprobación son de 88% con una tasa de reprobación del 30% y abandono del 8.5% en el 2018. La facultad actualmente está re-acreditada. En 2019 egresaron 82 alumnos, los cuales hicieron el internado en año previo, actualmente en 2021 realizan internado 88 alumnos, ya que 6 alumnos se integraron este año por razones muy variadas.

Tienen un nivel socioeconómico medio, tienen acceso a dispositivos electrónicos con los cuales 100% celular inteligente, 60% tabletas o iPad, acceso a internet domiciliario 99%; los estilos de aprendizaje son muy variados, van desde teóricos, activos, pragmático, sin embargo, de los más predominantes es el multimodal; dentro de los intereses de la mayoría es presentar el examen nacional de residencias médicas (ENARM) para poder especializarse en lo que sea de su gusto, de los más solicitados son: medicina interna, cirugía general y ortopedia.

El comportamiento alumno-alumno es como en cualquier institución cada quien tiene sus compañeros con quien se junta en sus tiempos libres, se ponen de acuerdo para estar en el mismo salón y hace equipos por afinidad; la relación alumno-profesor es más instrumental, algunos docentes se abren más al dialogo y a veces nacen amistades, son muy accesibles al momento de fomentar el aprendizaje teórico-práctico dentro y fuera del plantel.

Preocupación temática

El síndrome de burnout se presenta en etapas avanzadas de la carrera o con bastante tiempo laboral donde se ha pasado por estrés crónico por más tiempo, así que nuestro estudio se enfocara en los últimos semestres de la licenciatura.

La población blanco para nuestro estudio es décimo tercero y décimo cuarto semestre el cual comprende el año de servicio social, tomaremos a los médicos pasantes del servicio social (MPSS) del ciclo B 2021, cuenta con una población de 88 integrantes de los cuales la mayoría son mujeres, los rangos de edad son de 25 a 28 años.

El estrés es parte de nuestro día a día, es útil y natural como un mecanismo de defensa en escenarios como al protegerte de algún depredador, es para preservar la vida, ya estamos adaptados para tener niveles de estrés crónico y salir ilesos de eso, sin embargo, cuando sobrepasamos la barrera de homeostasis de estrés crónico externalizamos signos y síntomas de fatiga física y emocional, a esto lo llamamos como el síndrome de fatiga en el trabajo, de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo.

El síndrome de quemarse por el trabajo, es un proceso que ocurre entre los profesionales que ofrecen su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son personas: trabajadores del sector salud, educación, hotelería, justicia, seguridad, servicios sociales, etc. (Méndez, 2004, pág. 299).

Actualmente este síndrome se hizo prevalente en las universidades gracias a los métodos diagnósticos oportunos, aunque hay ambigüedad con otras patologías como depresión y ansiedad que no se sabe si afecta como parte de una consecuencia del síndrome o ayuda a potenciar en este rango de edad universitaria. Las carreras con más prevalencia siguen siendo las que en vida laboral rentan su servicio directamente a la población.

“La relación entre estrés académico y burnout estudiantil ha quedado de manifiesto en el análisis realizado. Esto conduce a reforzar la conceptualización que se realiza del burnout estudiantil como producto de un estrés académico recurrente o prolongado” (Barraza, 2009, p.11).

El concepto de síndrome de burnout o de desgaste profesional fue adoptado en 1974 por Freudenberger en referencia al resultado de la relación que se establece entre el individuo y su trabajo, que conduce al cansancio físico y emocional, debido a las condiciones laborales. La definición más aceptada del síndrome es la propuesta por (Maslach & Jackson, 1981) quienes consideran que tal síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Méndez, 2004, p. 300).

Con la anterior definición caemos en cuenta que este síndrome está fuertemente enlazado con la resiliencia, cada persona toma las adversidades de formas distintas, de acuerdo a su

formación, su personalidad y el apoyo que esta sienta o tenga de los demás. Tanto en mayores de edad como en niños ocurren adversidades, individualmente pasan por un proceso y por razones claras la diferencia de edad da cierta responsabilidad o sabiduría, sin embargo, no podemos englobar a todos los niños y adultos a un proceso común con rigidez del tiempo y grado de madurez.

Por lo descrito anteriormente el cansancio emocional y físico debe trabajarse en individuos con vulnerabilidad marcada, siendo observadores y perspicaces lograremos identificar a esta población en riesgo. Actualmente podemos observar las manifestaciones de este síndrome en estudiantes de universidad y no solo es un problema para su desempeño académico, sino que también arrastra problemas tanto familiares como con sus compañeros, incluso pone en riesgo su integridad y salud a largo y corto plazo.

Los síntomas y signos característicos que nos hacen pensar sobre el síndrome de burnout son bajo rendimiento laboral, tendencia a la autovaloración negativa, cambia la manera en que trata a las personas que le rodean y con más impacto a las que brinda sus servicios, por ejemplo un maestro que deja de interesarle poco a poco su trabajo o se hace la gran interrogante de que si es capaz de hacerlo bien, sus alumnos andan mal en esa materia o incluso puede llegar a sobrecargar a sus alumnos con tareas o trabajos e imponiendo castigos innecesarios. No pueden generar una relación alumno-profesor adecuada, con el tiempo se van despersonalizando, desarrollan actitudes de cinismo y características de negativismo con quien laboral. Con tanta carga de trabajo crean su propia armadura o llegan a desarmarse solos. Dentro de los factores de riesgo la excesiva carga de trabajo crónica es la principal, después

están otros como la soltería, personas jóvenes, rasgos de personalidad tales como optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de mayores ingresos y más prestigio, entre otras.

“El 11 de marzo de 2020 la organización mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de coronavirus (COVID-19) se había convertido en una pandemia global” (Cucinotta, 2020, pág. 1).

Desde ese instante todo el planeta y las sociedades en el rincón de cada país, han vivido una de las situaciones más críticas en la historia de la humanidad en este siglo. Este hecho aumenta los niveles de incertidumbre ya que es el confinamiento más largo de los tiempos, de la mano de éste trae consigo a la gigantesca recesión económica que es la primera de esa magnitud para la generación laboral actual y con ello afectando completamente a la familia en caso de tener.

Dadas las circunstancias, vivimos unos de los mayores generadores de estrés, primeramente, el aislamiento social tiene muchas repercusiones, se ha visto en cientos de estudios que este afecta de manera psicológica y social. Otros de los detonantes de estrés son los bajos ingresos monetarios de todas las familias afectadas, eso repercute en cada generación porque no habrá dinero para poder comprar necesidades en la escuela como alguna libreta, poder pagar el internet para ver la clase en línea o cualquier cosa que salga en la marcha como una computadora descompuesta o algún proyecto, creo que eso y entre otras cosas es lo que más pesa para una buena salud mental y cargas de estrés.

Se vive y se ve la carga de trabajo virtual por parte de las universidades a causa de la pandemia y llegan al consultorio estudiantes con depresión, ansiedad, somatizando y externalizando síntomas de estrés, muchos aumentan de peso, se les empieza a caer el cabello, agravan el acné o se exagera la dermatitis atópica, duermen menos por desvelarse más y pasan demasiadas horas frente al monitor creando a seres extremadamente sedentarios con

presencia de envejecimiento prematuro y problemas de la visión por exposición prolongada a luz azul.

El síndrome de burnout se hace evidente en jóvenes agotados física y mentalmente, apáticos, con niveles de empatía muy bajos la cual podemos percibirlo al no ponerse en la situación de los demás, no tienen compasión por otros, incluyendo a sus compañeros y los miembros de la familia, se tornan lejanos y con un tono frío, además de sentirse incapaces o que no sirven para hacer las cosas, orillándolos a consumir altos niveles de cafeína, azúcares, grasas saturadas entre otros alimentos dañinos; sin descartar otras sustancias ilícitas que en esta etapa de la vida es cuando suelen ser tópidamente descuidados, lábiles y curiosos, sumándole a este círculo vicioso potenciales daños a la salud.

“Inicialmente, se encuentran estudios que coinciden en señalar que los estudiantes que presentan burnout, tienen como consecuencia un bajo rendimiento académico” (Salanova, 2004, p. 14).

“Los estudiantes con elevado agotamiento, alto cinismo, y baja eficacia académica obtienen resultados más bajos en sus exámenes” (Martínez , 2005, p.100). Sin embargo, no nos olvidemos de que no todos los estudiantes que obtienen bajos resultados en los exámenes significan que tienen este síndrome por eso es importante recabar toda la información de los alumnos y tratar de entender el trasfondo de las notas bajas, a veces solo es una mala racha de estos, alguna situación interpersonal que afecta en todos los ámbitos

Este trabajo se enfoca en los retos que conlleva ser estudiante en educación superior, identificar los estresores externos, incluso los internos que hace referencia a los sentimientos que cargamos desde niños como traumas, bloqueos, baja autoestima, todas las ideas que

pueden interferir para conocer y usar nuevas estrategias de afrontamiento para mitigar efectos adversos derivados de la pérdida de la homeostasis en el estrés crónico, añadiendo como lograr un resultado positivo a pesar de la situación adversa. Se pretende cambiar la manera de moldear a los alumnos de la educación superior, para crear personas competentes, útiles y sobre todo con sentido humanístico, más empáticos, felices y capaces de sobrellevar las situaciones adversas; se pretende detener esa parte corrompida.

Investigación-acción

Se utiliza para describir una familia de actividades que realiza el profesorado en sus propias aulas, con fines tales como: el desarrollo curricular, su autodesarrollo profesional, la mejora de los programas educativos, los sistemas de planificación o la política de desarrollo. Estas actividades tienen en común la identificación de estrategias de acción que son implementadas y más tarde sometidas a observación, reflexión y cambio. Se considera como un instrumento que genera cambio social y conocimiento educativo sobre la realidad social y/o educativa, proporciona autonomía y da poder a quienes la realizan.

Elliott (1993) define la investigación-acción como “un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma”. (pag.88)

La investigación-acción es, sencillamente, una forma de indagación autorreflexiva que emprenden los participantes en situaciones sociales en orden a mejorar la racionalidad y la justicia de sus propias prácticas, su entendimiento de las mismas y las situaciones dentro de las cuales ellas tienen lugar (Kemmis, 1998, p.174).

El método investigación acción se utilizara en el estudio “síndrome de burnout en universitarios de la facultad de medicina”, ya que dicho síndrome es visto en esta población, sobre todo en los últimos semestres de las carreras donde se trata con exorbitante número de personas, hay más carga laboral y el extenuante horario de trabajo, más responsabilidades porque no se cuenta con enmiendas bien establecidas para cada trabajador y se carga la mayoría de las tareas a uno solo, añadiendo en algunos casos el ambiente hostil que se maneja en ciertas dependencias con jerarquías muy marcadas que por lo tanto evita a toda costa el trabajo en equipo para aligerar la carga de trabajo, castigos denigrantes a veces no merecidos, incluso abusos de poder.

No en todas las personas sometidas a estas condiciones se manifiesta el síndrome, algunas no cumplen con todos los criterios o llevan menos carga, algunos han sido resilientes por mucho tiempo o simplemente saben cómo hacerlo y se adaptan a todo, sin embargo, preocupa porque se ve en cada generación y puede llegar a ser un problema de salud pública. Utilizando el método, ya se indagó el entorno social y laboral, se encontró una problemática en él, ahora toca proponer una acción que mejore o mitigue la problemática ya plasmada.

Los rasgos más destacados de la investigación-acción son los siguientes: Es participativa, las personas trabajan con la intención de mejorar sus propias prácticas. La investigación sigue una espiral introspectiva: una espiral de ciclos de planificación, acción, observación y reflexión, además es colaborativa, se realiza en grupo por las personas implicadas. Crea comunidades autocríticas de personas que participan y colaboran en todas las fases del proceso de investigación. Es un proceso sistemático de aprendizaje, orientado a la praxis (acción críticamente informada y comprometida). Induce a teorizar sobre la práctica. Somete a prueba las prácticas, las ideas y las suposiciones. Implica registrar, recopilar, analizar nuestros propios

juicios, reacciones e impresiones en torno a lo que ocurre; exige llevar un diario personal en el que se registran nuestras reflexiones. Es un proceso político porque implica cambios que afectan a las personas. Realiza análisis críticos de las situaciones. Procede progresivamente a cambios más amplios. Empieza con pequeños ciclos de planificación, acción, observación y reflexión, avanzando hacia problemas de más envergadura; la inician pequeños grupos de colaboradores, expandiéndose gradualmente a un número mayor de personas. (Kemmis y McTaggart, 1988 citado en Latorre 2005, pag.25)

Se hace este estudio con la intención de mejorar la práctica médica y minimizar o no llegar al colapso físico y mental, ya que se conoce a los implicados. Actualmente, se han recopilado, analizado y registrado reacciones e impresiones en torno a lo ocurrido y al síndrome; se cuenta con un diario personal. Se pretende iniciar con pequeños ciclos de cambio hasta el punto donde las acciones se expandan y se perciban los cambios.

La investigación-acción crítica, emancipatoria incorpora las ideas de la teoría crítica. Se centra en la praxis educativa, intentando profundizar en la emancipación del profesorado (sus propósitos, prácticas rutinarias, creencias), a la vez que trata de vincular su acción a las coordenadas sociales y contextuales en las que se desenvuelven, así como ampliar el cambio a otros ámbitos sociales. Se esfuerza por cambiar las formas de trabajar. Está íntimamente comprometida con la transformación de la organización y práctica educativa, pero también con la organización y práctica social, por lo tanto, se convierte en un proceso crítico de intervención y reflexión. Es un proceso de indagación y conocimiento, un proceso práctico de acción y cambio, y un compromiso ético de servicio a la comunidad. (Latorre, 2005, pág. 31)

Finalmente, se pretende utilizar la investigación acción crítica, porque se pretende buscar y comprender todas las causas y/o factores que desencadena el problema, también revelar su importancia social, económica, humana y cultural; es indispensable conocer el potencial y debilidades de los implicados, para poder idear estrategias que cambien la forma de ver las cosas para mejorar su desempeño personal y de igual forma el entorno donde se desenvuelven, creando así un cambio no solo personal si no que puede llegar incluso a un giro social.

Técnicas de Recogida de Información.

Este capítulo se enfoca en la técnica, procedimientos y la población seleccionada para poder llevar a cabo la investigación cualitativa antes mencionada.

Grupo focal

Este método se utilizó a lo largo de la investigación para conocer el sentir, el pensamiento y experiencias de la población estudiada.

La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. La técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. (Hamui & Varela, 2013, pág. 56).

Los pasos para realizar un grupo focal son:

1. Se define el objetivo y tema de tu investigación.
2. Seleccionar las preguntas para el proceso de discusión.
3. Establecer a un moderador para que guie las preguntas del grupo de enfoque.
4. Recluta a los potenciales participantes que conozcan sobre el tema.
5. Obtener el consentimiento de los participantes.
6. Comienza el proceso de investigación.
7. Analizar la sesión y presentar un reporte minucioso de forma escrita u oral.

Para llevar a cabo el paso número dos se realizan preguntas enfocadas al tema y estructurarlas de acuerdo a que respuestas pretendes obtener para la recolección de datos, antes de iniciar con la actividad se informa a los integrantes y se firma un consentimiento informado donde aceptan utilizar la información obtenida para fines académicos; previo a la llegada de los colaboradores se instalan micrófonos para no perder detalles de la sesión además de adaptar el lugar para mantener las medidas sanitarias, se solicita la entrada y colaboración de los pasantes del servicio social del año en curso para realizar las preguntas, en la primera ocasión se solicitó la colaboración de cuatro pasantes en el consultorio número nueve del centro de salud número uno “Dr. Carlos León de la Peña” para iniciar el grupo focal ya que es un lugar de pocas dimensiones y no es correcto aglomerar a tantas personas en un espacio cerrado.

Se inicia con las cuatro preguntas, grabando por completo hasta finalizar los cuestionamientos. Esta técnica se utilizó durante un único día por la tarde a los pasantes del servicio social del 2021 en la ciudad de Durango, Dgo.

Narrativa

En una técnica ideal para plasmar la experiencia de cada individuo, por medio de la entrevista semiestructuradas, ésta utiliza las narraciones del entrevistado recopilándolas y posteriormente analizando el producto final.

Como señalan Connelly & Clandinin (1990) “la investigación narrativa es el estudio de las formas en que los seres humanos experimentamos el mundo” (pág. 6),

La técnica seleccionada desarrollo los siguientes pasos, en este caso ya se tenía el planteamiento de la investigación.

- Planteamiento de la investigación.

- Selección de los participantes.
- Inmersión en el campo para recolectar datos.
- Elaborar un reporte de estudio.
- Analizar la narración y explorar el significado de la historia.
- Elaborar la versión final del reporte.

Para realizar la entrevista narrativa se generó una situación que facilitó la apertura para hablar del acontecimiento y así se hizo con cuatro pasantes del servicio social, les mencioné que yo soy egresada de su facultad y estoy realizando mi tesis acerca de técnicas para disminuir el burnout en ellos; firmaron el consentimiento informado para poder grabar y transcribir la entrevista, dando paso a las 6 preguntas y algunas para inmiscuir más en el relato. Todos los participantes utilizaron cubrebocas y todas las medidas sanitarias necesarias para evitar contagios, la entrevista tuvo lugar en el centro de salud número 1 “Dr. Carlos León de la Peña” en el auditorio de la segunda planta fuera de horas laborales, se requirió un solo día para esta técnica. Los participantes fueron cuatro pasantes del servicio social 2021.

En el área de anexos se encuentran los guiones utilizados para el grupo focal y narrativa.

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO

Entrada al campo

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron: grupo focal y narrativa, aplicado a los alumnos del 13° y 14° semestre del 2021 que comprende el año de servicio social de la licenciatura médico cirujano en la universidad Juárez del estado de Durango (UJED).

Soy egresada de la facultad de medicina y nutrición UJED, de esta forma se me facilitó contactar a los pasantes del servicio social.

Grupo focal, este método se utilizó a lo largo de la investigación para conocer el sentir, el pensamiento y experiencias de la población estudiada.

Antes de iniciar con la actividad se informa a los integrantes y se firma un consentimiento informado donde aceptan utilizar la información obtenida para fines académicos; previo a la llegada de los colaboradores se instalan micrófonos para no perder detalles de la sesión además de adaptar el lugar para mantener las medidas sanitarias, el día 6 de octubre del 2021 por la tarde se obtuvo la colaboración de cuatro pasantes del servicio social 2021 en el consultorio número nueve del centro de salud número uno “Dr. Carlos León de la Peña” para iniciar el grupo focal, se requirió 1 hora y 30 minutos para finalizar las cuatro preguntas abiertas que ya teníamos preparadas, se grabó por completo para la evidencia, sus caras y nombres se mantienen en el anonimato.

La narrativa es una técnica para acercarse a los mundos individuales de experiencia, por medio de la apertura que se puede lograr en las entrevistas semiestructuradas, ésta utiliza las narraciones producidas por los entrevistados para obtener datos de importancia.

Se hizo la entrevista narrativa el día 8 de octubre del 2021 a cuatro pasantes del servicio social 2021 con 6 preguntas abiertas y otras pocas preguntas que salieron para indagar más sobre lo que nos interesa. Todo se llevó a cabo en el auditorio del centro de salud número 1 “Dr. Carlos León de la Peña” ya que cuenta con las medidas sanitarias necesarias para evitar contagios, fueron necesarias dos horas para concluir con la técnica; participaron de forma libre 4 pasantes diferentes a los del grupo focal, firmando su consentimiento informado para poder grabar la narración, sus caras y nombres quedan en el anonimato.

Análisis de la información

Se utilizó la aplicación ATLAS. Ti versión 7.0 para el análisis y recopilación de la información recabada. Primeramente, se realizó la disección de la información para crear códigos, después, estos códigos se agruparon en familia y por último se llegó a la construcción de categorías, el resultado fue el siguiente:

- Estrategias de afrontamiento del estrés
- Impacto laboral
- Síndrome de burnout
- Sobrecarga laboral

Enseguida se describen cada una de las categorías que se obtuvieron para ser usadas en la propuesta de intervención.

Descripción de las categorías

Categoría número 1. Estrategias de afrontamiento del estrés. Dentro de esta categoría se ramifican las familias que son estrategias utilizadas por los entrevistados y les dan resultados para afrontar y disminuir el estrés producido en la jornada de trabajo.

Son once las familias extraídas, se habla sobre técnicas muy particulares que tratan el afrontamiento de formas diferentes, pero mantienen el mismo objetivo como la “actitud” se refiere al sentimiento con el que hacemos las cosas, que actitud tomamos ante ciertos trabajos, problemas, compañeros, etc., el siguiente es la “resiliencia” si bien algunas personas tienen esta capacidad innata, se puede trabajar en las que no para sobrellevar mejor los imprevistos. La “aceptación” donde se dan cuenta que hay cosas que no pueden cambiar y tienen que aprender a vivir con el estresor además de comprender la situación. El “afrontamiento de distracción” no se trata de evadir o ignorar los estresores, más bien de tomar un descanso con alguna actividad agradable para la persona estresada; otra familia son los “métodos de mejora institucional” donde se habla de que se podría mejorar en la institución donde prestan sus servicios para hacerlo más ameno y con estresores que se pueden sobrellevar fácilmente. La “reestructuración cognitiva” habla de cómo muchos de los pasantes encuentran el lado productivo o cómico de sus estresores haciéndolos más ligeros. Las “técnicas de relajación mental y meditación” se refieren literalmente a la meditación que algunos estudiantes realizan en sus tiempos libres ayudándolos a despejarse mentalmente de todos los estresores. La familia “satisfacción laboral” hace referencia a como se sienten las personas que realizan estas técnicas y les parece muy satisfactorio ir a aprender, trabajar a pesar de las condiciones en las que se encuentra todo el sistema, saben que no lo pueden cambiar de un día a otro y prefieren poner su granito de arena para que en el futuro todo sea para bien y que los demás puedan estar satisfechos con el trabajo que hacen. Los “métodos de mejora del personal” hace énfasis en lo que les gustaría que fuera diferente, como el trato entre las autoridades y todo el personal que labora en el mismo centro u hospital. Por último, la familia “practicar ejercicio físico” son todas

las actividades físicas que realizan los estudiantes y que les sirven como estrategias de afrontamiento del estrés.

A continuación, se narran algunos fragmentos que sustentan las familias y por consiguiente la categoría:

“Trato de ver películas trato de hacer, este, meditación a veces trato de salir a caminar un poco para tomar un poco de aire fresco, trato de no pensar ya tanto en el trabajo, trato de dejar las que cosas del trabajo en el trabajo -ajá -y así eso me ha ayudado a estar un poco mejor en este aspecto.”

“Toda mi vida he sido deportista y pues normalmente por ejemplo cuando me siento cansada estresada o que a lo mejor no me puedo concentrar, pues acudo al gimnasio, a mí me gusta mucho nadar, voy a nadar, que es como que lo que mayormente hago, este, y si, normalmente siempre busco actividades extras ya sea artísticas como cantar o deportivas como para distraerme y bajar un poquito mí, mi ansiedad”

“Soy de las personas que piensa que si tu disfruta tu trabajo o lo ves de la mejor manera pues se te pasa más rápido y te pasan cosas positivas ¿no? y sabes como que aprovechar lo bueno de las cosas, incluso hasta cuando tienes problemas así de que, este, un paciente o en el trabajo se puso un tema difícil, pues ya si tú lo tomas alegre o saludas a tus compañeros, eres amable, pues también todo responde la misma manera, entonces pues es como que es importante tomarlo con felicidad”

“Intento hacer de media hora o 1 hora de pendiendo de cómo me sienta en un día, eh, ejercicio ya sea cardio o algo de fuerza con pesas como para poderme relajar y poder dormir en la noche porque normalmente no puedo dormir en las noches, tengo insomnio entonces el hacer

ejercicios ayuda muchísimo a relajarme también a veces me pongo a ver series, me pongo a ver Netflix, o me pongo a leer algún libro o también a dibujar, este, esas son como que mis maneras de, de relajarme y de distraerme, eh, en el día.”

“Lo ideal sería pues conseguir más presupuesto para dedicar a medicamentos, a terapias, a tratamientos, actualmente también, pues esta como que todo enfocado a... o sea, nada más a darle atención a los pacientes, no, no se preocupan tanto también por el personal, precisamente algo así como lo que se está haciendo ahorita de... del síndrome de burnout y esas cosas, la verdad es que a la institución, a las instituciones en general independientemente del nivel, primero, segundo, tercer nivel, eh no se importan mucho por los trabajadores, entonces, estar haciendo sonde o monitoreo, este, constantes para así poder canalizar alguna u otra área o permitir también que los mismos trabajadores se desarrollen en otras, este, pues, en otras áreas que les permitan, eh pues mejorar su calidad de vida, ejercicio, lo que sé que tengo que hacer, lo que les convenga con un horario un poquito más flexibles”

Arrogante (2016) “las estrategias de afrontamiento adaptativas al estrés laboral constituyen un recurso personal relevante para la mejora de la práctica clínica habitual” (p.76)

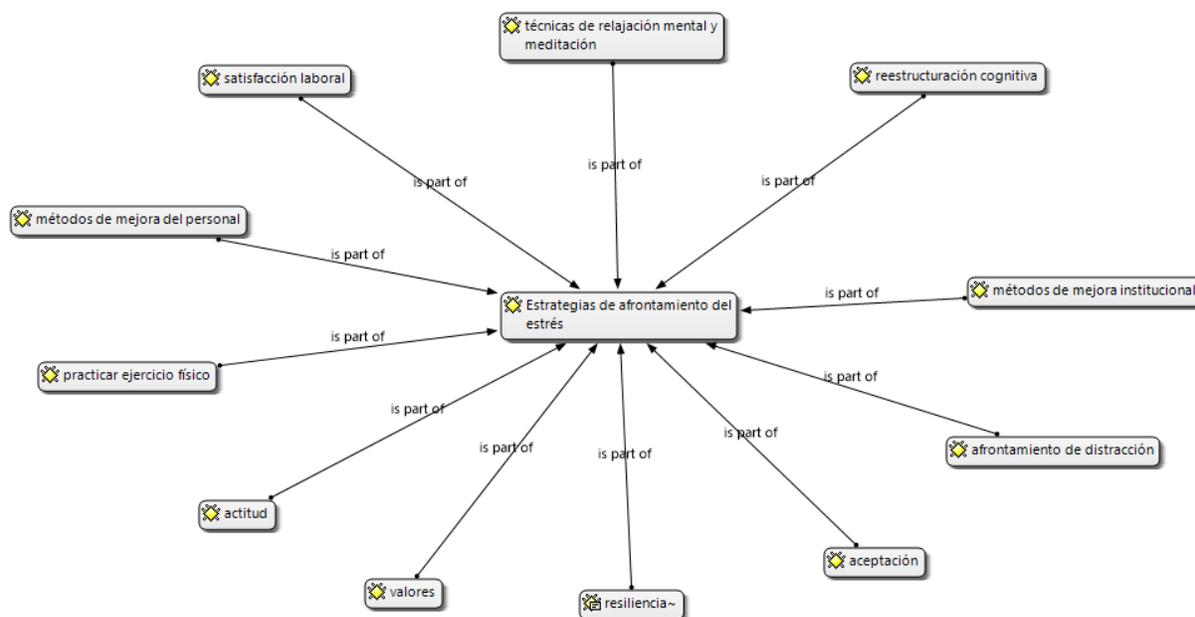
De acuerdo con Casas (2002) “cuando las estrategias de afrontamiento realizadas no son las adecuadas, el estrés producirá consecuencias desfavorables tanto para el individuo como para la organización” (p.237)

Concluyo primero con esta categoría porque es el tema que quiero abordar para realizar talleres en estrategias de afrontamiento del estrés, ya que a nosotros nos enseñaron a ver enfermedades en los pacientes, sin embargo, nunca nos dijeron que necesitamos tiempo para nosotros, que nuestra salud mental y física también importan.

En la figura 1, se muestran las familias que resultaron del análisis de la información y con la consiguiente creación de la categoría 1.

Figura 3

Familias que integran la categoría 1



Categoría número 2. Impacto laboral. Esta categoría se centra en los efectos que tiene la carga laboral y el burnout en el desempeño laboral.

Está compuesto de seis familias, el “manejo de pacientes” representa el cómo tratan, establecen diagnósticos y dan tratamientos a los pacientes; muchas veces por la falta de tiempo y la misma sobrecarga de trabajo no se hace un buen abordaje de los pacientes, no se da el correcto manejo o se ausentan de valores como el respeto y la empatía. Las “barreras” habla sobre todo aquello que dificulta el trabajo como las jerarquías que son muy marcadas en el entorno de salud y algunas veces entorpecen las actividades. La “complejidad” es la dificultad para trabajar de esa manera tan estresante y de la mano va la “incertidumbre” porque no sabes

que va a llegar a la sala donde trabajas, no se sabe si hay suficientes insumos para la jornada laboral o que será de ti en el futuro. El “maltrato” es algo que se ve frecuentemente en el medio hospitalario y esto porque muchas personas bajo los efectos de burnout ejercen violencia a los de “bajo rango”, para finalizar, la “preparación interminable en ambiente hostil” se refiere a la replicación de los patrones negativos de generación a generación porque no se hace consciencia de las repercusiones que tiene.

“Dejar de darle el trabajo a las personas de menos jerarquía, creo que el sector salud es un muy poco equitativo en lo que hace, creo que quiere, que una persona que no tiene la experiencia, ni las ganancias haga un trabajo, que de una persona que tiene la experiencia”

“El ser estudiante de medicina y pues ya ejercer como un médico pasante o como un médico interno pues siempre te deja mucha incertidumbre de que va a pasar contigo en el futuro”

“Quieren que lo hagas de la misma manera y a veces hasta mejor y creo que ese es el problema”

“Llega gente muy apática, a lo mejor tienes mucho estrés porque hay una sobrecarga de trabajo entonces pues siento que el estado de ánimo fluctúa mucho en el lapso de la mañana o en la jornada laboral dependiendo del tipo de pacientes que te lleguen”

En cuanto a al impacto laboral menciona Calabrese (2006) la falta de interés laboral, el ausentismo laboral, insatisfacción laboral, trabajo de pobre calidad, contribuir a cometer errores médicos, en algunos casos pueden llegar a mala praxis y los consiguientes problemas legales, llevando todas estas situaciones a pérdida de imagen profesional y en algunas ocasiones el abandono o el cambio de la especialidad y al retiro prematuro de la especialidad y en casos extremos de problemas legales en proceso de juicios civiles y/o penales llegando al

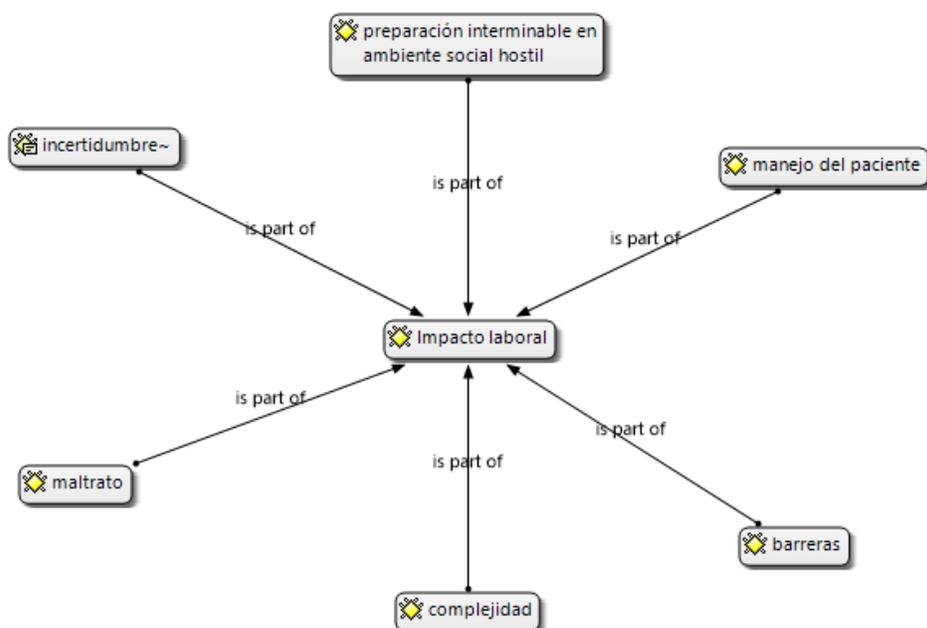
suicidio(p. 238). También agrega Guerrero et. al. (2017) “el ambiente de estrés, agotamiento emocional y físico que vive el estudiante de Medicina durante su formación y la práctica clínica repercute en el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades, así como en la relación médico-paciente generando el error médico” (p.499)

El impacto laboral que tiene la saturación de trabajo y el síndrome de burnout es visible desde la manera de relacionarte con tus compañeros de trabajo hasta la forma de hacer tu empleo (brindar servicios de salud a los pacientes), incluso, a comprometer a la organización de salud completa, es un daño que necesita ser tratado desde las nuevas generaciones.

A continuación, de manera esquematizada se muestran las familias que son parte de la categoría número dos.

Figura 4

Familias que integran la categoría 2



Categoría número 3. Síndrome de burnout. En esta categoría se abordan los síntomas y los agentes propiciadores del síndrome de burnout que algunos de los participantes proyectaron.

Consta de cuatro familias, el “agotamiento” se refiere al cansancio físico y emocional crónico que muchos llevan cargando desde la universidad. La “despersonalización” se refiere a los cambios negativos en el trato a lo demás como irritabilidad, falta de empatía, ausencia de motivación, incluso llegar a maltratar a compañeros de trabajo o pacientes. La “pandemia” fue un detonante para la incidencia de dicho síndrome. La “baja realización profesional” se refiere a la frustración al no poder con todas las tareas que se asignan de forma competente, llegan sentimientos de incapacidad, de no ser bueno en lo que te gusta, falta de conocimientos, desilusión e impotencia para dar sentido al trabajo.

“la mayoría del personal que está no tiene esa empatía ni esa humanidad que se supone que caracteriza a este tipo de carreras, o sea, son cero empáticos, cero humanistas y simplemente lo ven como algo, pues, rutinario, realmente no lo ven como alguna humanista”

“Bueno yo creo que en esta carrera de medicina nos ha preparado para cargas de trabajo muy muy pesadas”

“La verdad si me siento agotado, las horas que tenemos que estar en esta área de trabajos si son muy extensas”

“Francamente si puedo sentirme a veces muy agotado, la presión puede que se lleve buenos aspectos de mí”

“Siento que es una carrera demasiado demandante me gusta mucho lo que estudie, pero la verdad si me dieran a elegir el volver a estudiar lo que estudie la verdad diría que no”

“Yo no volvería a estudiar lo que estudie porque es demasiado agotador”

“La rutina del servicio sociales más cansada y llegar, este, el protocolo de seguridad de que, desinfectarse, bueno todo el EPP, llegan las consulta, es también muy estresante, muy pues, es otra carga”

“La pandemia, eh... me he sentido como que... con sentimientos encontrados en el sentido de que hay muchísima gente que se ha estado muriendo y que, ver que a la sociedad en general no le importa ver como esta su estado de salud”

Afirman Maslach et al (1986) “Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas” (p. 95)

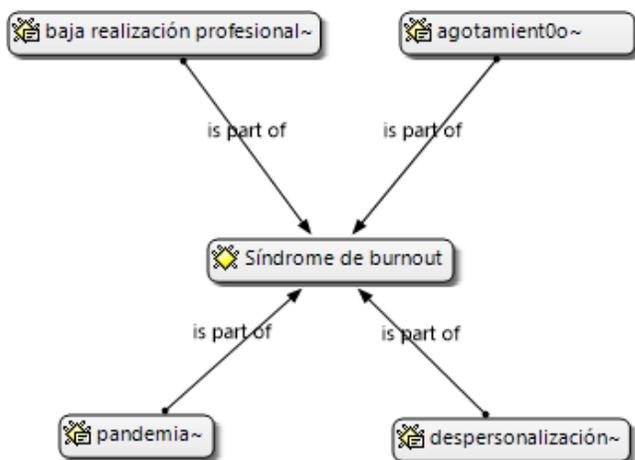
El Síndrome de Burnout se presenta con mayor frecuencia en trabajadores con excesivas cargas de trabajo y relaciones humanas a las que prestan servicios. Contar con personal en estas condiciones emocionales deteriora no solo la productividad de los mismos, sino también el ambiente laboral, creando conflictos entre los compañeros de trabajo y familiares. (Guerrero, 2017, p. 500)

Es triste saber que el síndrome de burnout afecta a los futuros profesionales que apenas están en su servicio, incluso desde la universidad se ha visto que inician con los padecimientos, la pandemia por SARS-COV2 detonó este síndrome en el personal de salud no solo médicos de todas las jerarquías, sino también enfermeras, camilleros, laboratoristas clínicos, guardias de seguridad, personal de limpieza. Ya que las jornadas laborales por casi dos años fueron muy extenuantes; aumento la consulta con psicólogos y psiquiatras, el consumo en antidepresivos y lamentablemente los suicidios en el personal ya mencionado.

A continuación se presenta la categoría número tres con sus respectivas familias.

Figura 5

Familias que integran la categoría 3



Categoría número 4. Sobrecarga laboral. Se trata sobre el exceso de trabajo que tienen los pasantes aun siendo estudiantes, recrean el trabajo de los adscritos a veces sin supervisión.

Se compone de tres familias, la primera habla sobre la “remuneración insuficiente” hay una beca y difiere la cantidad en la zona donde estés (moderada, alta y muy alta marginación) no es una remuneración suficiente para todo el trabajo realizado y la responsabilidad que conlleva.

Los “pacientes no gratos” que son groseros, apáticos o no siguen los tratamientos por flojera y parece que no quieren estar bien de salud, por lo general hacen que la jornada sea más pesada para todos. Para finalizar la “sobrecarga de trabajo” se ve cuando se dejan los pendientes para los de mediana a baja jerarquía saturándolos, algo que bien pueden realizar los de más altas jerarquías, además de que la población ya creció y la secretaria de salud no se quiere dar cuenta que faltan hospitales y mano de obra para no sobrecargar a unos cuantos.

“Si te llevas mucho, mucho de, aunque no quieras pues te llevas mucho, mucha carga laboral a tu hogar”

“Tienen 25 - 30 pacientes entre las ocho de la mañana y las dos de las tardes, es... es un horror”

“es demasiado el trabajo y poco la, poca la renume... la re-mu-ne-ra-ción económica y también la remuneración en cuanto a la sociedad creo que ya está muy demeritado”

“no ganas dinero, no eres responsable ti porque depende de tus papás, porque una lo mejor no te puedes salir de tu casa, no puede ser independiente porque pues no es retribuirle”

“La gente te tiende a drenar muchísimo, hay gente que sí es muy satisfactorio cuando las personas te responden de manera positiva a los tratamientos, al diagnóstico, a lo que tu llegas a hacer con ellos, eh, como pacientes, pero hay otros tantos donde de plano o no entienden a son muy rejejos, son muy apáticos, tiene un muy mal carácter, te tratan mal, inclusive pues el simple hecho de que aquí en este país y este tipo de carreras esté muy mal pagadas, pues también tiene mucho que... que ver.”

“Es otra carga que ves al paciente tú le das digamos lo “mejor” que se puede o le ofreces lo mejor que hay y pues que al siguiente mes llegue, si es que llegan, porque pues muchos no vuelven o si vuelve, llega descontrolado, no te hizo caso o subió de peso. Entonces pues sí, es más cansado y a la larga si repercute”

“Considero que en el trabajo si nos cargan un poco la mano en cuestión de... bueno, nos llegan a saturar de trabajo porque ya que todos, o sea toda la población que llega a nuestra área pues es de, ese todo el estado”

Encuentra Rivera (2018) “54.4% presenta un nivel medio, el 35.1% presenta un nivel alto de sobrecarga laboral del Personal del establecimiento de salud Cruz de Motupe” (p. 12)

De acuerdo con Sánchez (2003):

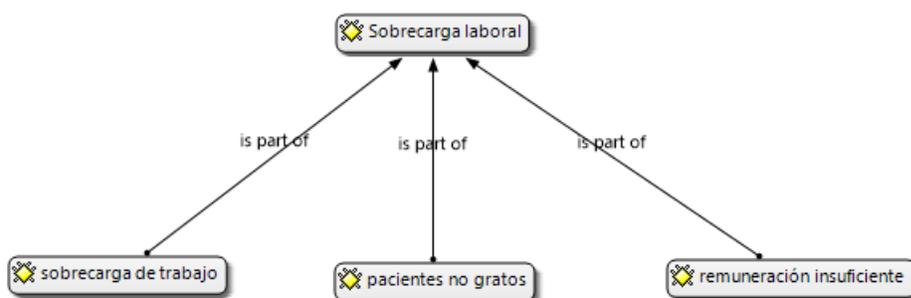
El exceso en la oferta de médicos y la falta de creación de puestos de trabajo y convocatoria de oposiciones para acceder a ellos hacen que la calidad y remuneración de los trabajos que se ofrecen sean no sólo ridículas, sino en algunos casos denigrantes” (p. 223).

En realidad, no solo en la práctica médica ocurre la sobrecarga de trabajo, también se puede ver en la mayoría de los oficios hoy en día, además de ser muy mal pagados a veces las personas no se dan cuenta que muchas de las carencias no están en nuestras manos o que su salud no depende al 100% del personal de salud como si fuera magia, también es parte del paciente hacer de su parte para tener una buena calidad de vida; es una realidad que no todos quieren ver.

En la siguiente figura se muestra la cuarta y última categoría con sus tres familias correspondientes.

Figura 6

Familias que integran la categoría 3



Modelo de las relaciones categoriales

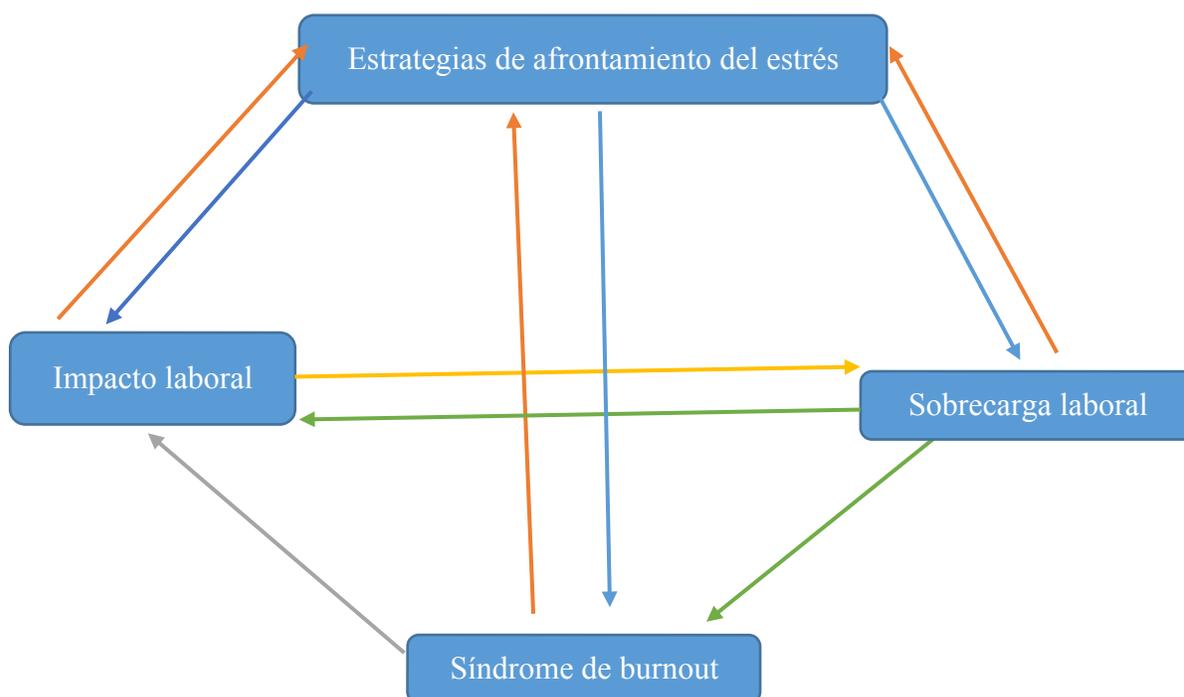
Recapitulando, las categorías obtenidas fueron: estrategias de afrontamiento del estrés, impacto laboral, síndrome de burnout y sobrecarga laboral.

La prioridad a atender son las estrategias de afrontamiento del estrés en el grupo de pasantes del servicio social ya que se utilizarán para sobrellevar la carga laboral, detener la incidencia de síndrome de burnout y con ello mejorar el ámbito laboral, incluso puede servir para las generaciones que aún se encuentran en la universidad; la sobrecarga laboral crónica es un detonador del síndrome de burnout, que a su vez tiene un importante impacto a nivel laboral.

A continuación, se encuentra un gráfico de la relación entre las categorías:

Figura 7

Relaciones entra categorías



Planteamiento del problema

El síndrome de burnout se hace evidente en jóvenes con sobrecarga de trabajo por largo tiempo, se presentan agotados física y mentalmente, apáticos, con niveles de empatía muy bajos la cual podemos percibirlo al no ponerse en la situación de los demás, no tienen compasión por otros, incluyendo a sus compañeros y los miembros de la familia, se tornan lejanos y con un tono frío, además de sentirse incapaces o que no sirven para hacer las cosas, orillándolos a consumir altos niveles de cafeína, azúcares, grasas saturadas entre otros alimentos dañinos; sin descartar otras sustancias ilícitas que en esta etapa de la vida es cuando suelen ser tórpidamente descuidados, lábiles y curiosos, sumándole a este círculo vicioso potenciales daños a la salud, que en algún momento de la vida va a interferir en el ámbito laboral, social y sentimental.

Martínez & Marques (2005), señalan que “los estudiantes con elevado agotamiento, alto cinismo, y baja eficacia académica obtienen resultados más bajos en sus exámenes.” (p. 9)

Este trabajo se enfocará en los retos que conlleva ser estudiante en educación superior, el estrés que resulta de la carga de trabajo y crear estrategias para mitigar efectos adversos derivados de la pérdida de la homeostasis en el estrés crónico, añadiendo como lograr un resultado positivo a pesar de la situación adversa. Se pretende cambiar la manera de moldear a los alumnos de la educación superior, para crear personas competentes, útiles y sobre todo con sentido humanístico, más empáticos y capaces de sobrellevar las situaciones adversas, detener esa parte corrompida.

¿Qué estrategias de afrontamiento se pueden aplicar para minimizar el síndrome de burnout en los alumnos pasante del servicio social?

CAPÍTULO III PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Naturaleza del proyecto

La siguiente propuesta de intervención surge a causa de observar el bajo rendimiento, despersonalización, agresividad, insomnio, depresión, ansiedad y otros síntomas sugerentes del síndrome de burnout en los pasantes del servicio social.

Primeramente el síndrome de burnout es un problema que algunos alumnos padecen desde la escuela pero es poco atendido, no se le da la importancia personal necesaria, porque durante la carrera de medicina si se ve como parte de los temas para evaluar a un paciente, es en la materia de geriatría y habla sobre burnout en el familiar o persona ajena que cuida de un adulto mayor enfermo con capacidades diferentes, sin embargo, nunca se piensa o se habla sobre la probabilidad que tiene el personal de salud a padecer este síndrome, nunca se habla sobre como intervenir a tiempo, dónde encontrar ayuda necesaria, ni se concientiza que se puede ser vulnerable a este problema ya que se ven pacientes todos los días, adultos mayores, mujeres, niños convalecientes; se quiere preservar la idea de que el personal de salud siempre está en buen estado de salud físico y mental, omnipotentes y que debe sacrificar sus necesidades personales, con esto creando seres rígidos que se avergüenzan al pensar en pedir ayuda; se han normalizado las jornadas laborales tan extensas y los castigos con la justificación “es parte de su formación”. Se trabaja a marchas forzadas y sobre todo desde los años 2019 al 2022 por la pandemia a la que nadie estaba preparado. Es necesario concientizar a los maestros, alumnos y autoridades sobre el problema que es este

síndrome y sus efectos a largo y corto plazo como disminución en el desempeño, apatía, malos tratos, consumo de drogas y suicidios.

Justificación

El síndrome de burnout desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1986) lo consideran una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar.

El informe sobre la salud en el mundo elaborado por la O.M.S. en el año 2000 está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y como proceder a su mejora (OMS, 2000 p.1).

Desde el punto de vista de Gil (2001) en este documento se señala que los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el correcto funcionamiento del sistema, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio. El informe recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones de salud, pues si estos no se cuidan, ni se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente.

Según la O.M.S., los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, de las destrezas, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema.

Lo antes mencionado por la OMS es un problema verdaderamente significativo y más aún cuando se presentan antes de la vida laboral, estamos hablando de un síndrome de burnout

que se hace presente durante la vida del estudiante, creciendo como una bola de nieve en picada haciéndose más grande con el paso del tiempo y sin intervenciones. Dentro de lo dicho por Gil (2001) el síndrome burnout es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (v.g., alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (v.g., accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.). (p. 3)

Por estas razones me interesa realizar una actividad sobre introspección en los alumnos del estudio, para que analicen que tan saturados se sienten y si efectivamente están dentro del síndrome de quemarse por el trabajo, una vez concientizado individualmente se dan múltiples opciones de estrategias de relajación que pueden sanar o mejorar la calidad de vida de los alumnos, futuros médicos egresados del país.

Objetivo

Concientizar y evitar el síndrome de burnout en los alumnos pasantes del servicio social con estrategias de relajación.

Las metas que se pretende conseguir son:

1. Concientizar al 90% de los alumnos que es un problema donde podemos estar inmersos.
2. Lograr que el 80% de los alumnos realicen las estrategias de relajación.
3. Mejorar en un 80% el estilo y calidad de vida de los alumnos para que puedan externar su bienestar.

Estrategia general

La presente estrategia de intervención consiste en la elaboración de un curso-taller, estructurado en un diseño instruccional, el cual tiene una duración de 6 horas y está compuesto por 3 temas: identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que propician burnout, concientizar a cada estudiante sobre su estado de salud psicológico actual y estrategias para disminuir la sobrecarga de trabajo. Estos temas se abordarán en 3 sesiones las cuales tendrán una duración aproximada de 2 horas cada una incluyendo recesos.

Contenido de la propuesta

Las siguientes estrategias y actividades están diseñadas con la finalidad de concientizar individualmente su estado actual, conocer diferentes estrategias de afrontamiento que pueden poner en práctica para así disminuir o provenir emociones y sentimientos negativos presentes en el síndrome de Burnout.

NOMBRE DEL DISEÑO:	<i>CÓRRELE, QUE TE ALCANZA EL BURNOUT</i>
DISEÑADOR:	<i>ZELTZIN TEOHUA QUIÑONES RAMÍREZ</i>
TEORÍA BASE:	Aprendizaje basado en problemas

	<p>D. Parra</p> <p>El método de problemas es un procedimiento didáctico activo, dado que coloca al alumno frente a una situación problemática, para la cual tiene que hacer una o más propuestas de solución, conforme a la naturaleza de la situación planteada. Es decir, se pone al educando ante una situación conflictiva o dudosa y se desafía a encontrar una solución satisfactoria para la misma. El método de problemas pone énfasis en el razonamiento, en la reflexión y trata, de modo preponderante, con ideas en lugar de cosas.</p>	
OBJETIVOS:	Realizar una introspección al igual que un análisis al medio donde se labora para así identificar los factores estresantes y las características personales que son detonantes para padecer fatiga crónica, una vez identificados se realizan estrategias para disminuir o erradicarlos.	
VALORES:	Respeto, empatía, honestidad, solidaridad, tolerancia, trabajo en equipo, responsabilidad, lealtad.	
CONDICIONES PARA UTILIZAR EL DISEÑO:	<ul style="list-style-type: none"> • Haber cursado el internado de pregrado. • Realizar el servicio social en institución pública. • Auditorio con sillas, mesas, computadora, bocinas, proyector e internet (en caso de que alguna persona no pueda asistir por la lejanía de su servicio, se realizara videollamada por la interfaz de preferencia) • Pintarrón, plumones, cuestionario de tamizaje burnout, hojas y lápices. • Tapete para yoga, aceites esenciales, campana. • Ropa cómoda • Desayunar antes de la actividad. 	
IMÁGENES:		



MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – E5)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - E5)

Edad: _____ Sexo/género: _____
 Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca / Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---	---

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento agotado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que me comporto de manera 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 alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

DISEÑO DESGLOSADO:

Título de la Unidad o Módulo:	Análisis para de identificación de burnout y cuáles son los estresores
Propósitos de la Unidad o Módulo:	Identificar alumnos con burnout y los factores estresantes del medio, además de realizar una introspección para reconocer factores personales que influyen en el problema mencionado.
Contenidos de la Unidad o Módulo:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que propician burnout • Concientizar a cada estudiante sobre su estado de salud psicológico actual. • Estrategias para disminuir la sobrecarga de trabajo

Actividad 1.1:	Burnout, ¿estás ahí? ¿Sí o no?
Tipo de Actividad:	-Realizar cuestionario para tamiz de burnout. -Grupo focal para identificar estresores externos. -Enumerar factores internos que infieren con el aumento de estrés.
Tiempo de la Actividad:	2 horas
Presentación:	Individualmente se realizará el cuestionario de tamizaje Maslash para burnout; posteriormente se abren un grupo focal que incluye a todos los alumnos, se harán preguntas al aire con el fin de identificar estresores exógenos en común. En la segunda hora se dan 10 minutos de descanso, después se les pedirá a todos los invitados que tomen una hoja y un lápiz para que hagan una introspección.
Instrucciones:	<ul style="list-style-type: none"> - En 20 minutos individualmente se realizará el cuestionario de tamizaje Maslash para burnout. - En otros 20 minutos se explica cómo interpretarlo para que cada quien saque sus resultados. - Escuchar atentamente las preguntas del moderador para poder responder de manera adecuada, la participación se realiza levantando la mano y al ser elegido no hay límites de tiempo para la respuesta, por 20 minutos. - Es importante ser respetuoso con los demás compañeros. - Terminando la ronda de preguntas el moderador dará el anuncio de que todos se levanten a estirar el cuerpo, después de esos 10 minutos de estiramiento e ir al baño, por filas van a tomar un papel y un lápiz y se regresa a su lugar respetando la sana distancia. - Una vez que se cuenta con el material se dan 40 minutos para realizar una introspección con la intención de identificar estresores personales, esto con el fin de escribir con lápiz en una hoja de papel sus debilidades, sus sentimientos, problemas interpersonales, todo lo que los hace sentir mal; es una manera terapéutica de mirar adentro, identificar para poder sanar.
Material:	Hoja de papel, lápiz, cuestionario tamizaje Maslash de burnout, computadora, proyector, sillas, mesas.
Criterios de Evaluación:	Respeto 20% Asistencia 70% Participación 10%
Instrumento de evaluación:	Asistencia mediante lista Participación en grupo focal Observación

DISEÑO DESGLOSADO:

Título de la Unidad o Módulo:	Estrategias para disminuir estresores
Propósitos de la Unidad o Módulo:	Realizar estrategias de acuerdo a los problemas en común, visualizar videos sobre manejo de emociones y métodos de relajación.
Contenidos de la Unidad o Módulo:	Estrategias para disminuir o mitigar estresores y burnout

Actividad 1.2:	Rápidos y sin furia.
Tipo de Actividad:	-Conocer estrategias para disminuir estresores externos -Visualizar videos sobre gestión de emociones y relajación
Tiempo de la Actividad:	2 horas
Presentación de la actividad:	Lluvia de ideas con el fin de conseguir estrategias para estresores externos; se visualizarán videos sobre la gestión de las emociones y diferentes métodos de relajación.
Instrucciones de la Actividad:	<ul style="list-style-type: none"> - En media hora se crea una lluvia de ideas con recomendaciones que cada alumno utiliza para mitigar los estresores externos. - Es importante ser respetuoso con los demás compañeros. - Terminando la lluvia de ideas se visualiza el primer video sobre gestión llamado “Ser feliz: cómo gestionar las emociones” (https://www.youtube.com/watch?v=5qD7pbw_2U) con duración de 40 minutos, al terminar se abren 10 minutos para comentarios. - Se dará la señal para descansar 10 minutos a fin de estirar el cuerpo e ir al baño. - Para finalizar, en 3 min. Visualizaran el video “Técnicas para el afrontamiento del estrés académico” (https://www.youtube.com/watch?v=JBO8LYAaDAk)
Material:	Computadora, proyector, sillas, mesas.
Criterios de Evaluación:	Respeto 20% Asistencia 70% Participación 10%
Instrumento de Evaluación:	Lista de asistencia

Actividad 1.3:	Meditando ando
Tipo de Actividad:	-Practicar una estrategia para disminuir el estrés -Visualizar videos de relajación guiada con el método Schultz
Tiempo de la Actividad:	2 horas
Presentación de la actividad:	Relajación guiada con el método de Schultz
Instrucciones de la Actividad:	<ul style="list-style-type: none"> - Después de la actividad 1.2 se da media hora para organizar el espacio y cada estudiante debe encontrar un lugar adecuado y espacioso para poner el tapete de yoga en el auditorio. - Una vez todos acomodados, se pide ser respetuoso con los demás, se inicia la explicación sobre la actividad que consiste en escuchar el video descargado de YouTube para evitar los anuncios. - Todos cierran sus ojos y se concentran en su respiración por 3 minutos. - Se reproduce el video llamado “Entrenamiento autógeno de Schultz para relajar cuerpo y mente. RELAJACIÓN GUIADA” (https://www.youtube.com/watch?v=ioK25uGq5jQ) con una duración de 26 minutos. - Mientras se reproduce el video el personal ayuda esparciendo los aceites esenciales para impregnar el aroma por toda la habitación. - Al terminar el video se darán 7 minutos para terminar el trance con tres campanadas. - Se darán 15 minutos para hablar sobre las sensaciones y comentarios sobre este método.
Material:	Computadora, video de YouTube, proyector, bocinas, tapete de yoga, aceites esenciales, campana.
Criterios de Evaluación:	Respeto 20% Asistencia 50% Participación 30%
Instrumento de Evaluación:	Lista de asistencia Observación

Referencias

- Gil, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*. [Http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Elliott, J. (1993) *El cambio educativo desde la investigación acción*. Cuarta edición, Madrid. Ediciones Morata. (pág. 88)
- Maslach, C., Jackson, SE y Leiter, MP (1997). *Inventario de agotamiento de Maslach*. Educación del espantapájaros.
- O.M.S. (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance*. <http://www.who.int/whr>.
- UJED, 2018. *Anuario estadístico 2018*, Durango: UJED.
- Cucinotta, D. &. (2020). WHO Declares COVID-19 a Pandemic.
- Martínez Martínez, I. M., & Marques Pinto, A. (2005). Burnout en estudiantes de universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout.
- Méndez, V. J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta Pediátrica de México* Volumen 25, Núm. 5, 299-230.
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., & Llorens, S. (2004). Facilitadores, obstáculos, rendimiento académico. *El país universal*.
- Latorre, A.(2004). *La investigación-acción conocer y cambiar la práctica educativa*. (3ra. Ed.) Graó editorial. (p. 23-31)

Kemmis, S. & Carr, W. (1998) Teoría crítica de la enseñanza: la investigación-acción en la formación del profesorado. Primera edición. (p. 174) Barcelona: Martínez Roca.

Arrogante, Ó. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería. *Metas enferm*, p. 76.

Casas, J., Repullo, J. R., & Lorenzo, S. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. *Revista de calidad asistencial*, p. 237.

Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 34(4), 238

Daniel Guerrero, A. B., Rodríguez Reyna, C. A., Morales López, S., & Pizá Aragón, A. (2017). Estrés emocional en estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Humanidades Médicas*, p. 499

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Burnout research in the social services: a critique. Special issues: burnout among social workers. *Journal of social service research*, p. 95.

RIVERA TOCTO, Dionicia. Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. P.12.

Sánchez-Sagrado, T. (2003). Médicos españoles en Europa: la emigración como solución a los contratos basura. *Atención Primaria*, p. 223.

Martínez Martínez, I. M., & Marques Pinto, A. (2005). Burnout en estudiantes de universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*. p. 9

Latorre, A. (2005). La investigación-acción conocer y cambiar la práctica educativa (3ra edición), Editorial Graó.

Barraza, A. (2009). Estrés académico y burnout estudiantil. Análisis de su relación en alumnos de licenciatura. *Psicogente*, 12(22), 11.

Hamui -Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. Metodología de investigación en educación médica, (p. 56)

Connelly, M. & Clandinin, J. (1990). Stories of experience and narrative inquiry. En *Educational researcher*, 5 (19), 2-14.

Anexos

Guiones de los instrumentos aplicados

Narrativa

¿Te sientes agotado y/o presionado la mayor parte del tiempo, incluso en casa?

¿Realizas alguna actividad para sentirte mejor y relajarte?

¿Sientes que hay más trabajo por hacer del que tienes la capacidad de hacer?

¿Cuándo llegas a tu trabajo te sientes feliz o tienes pensamientos negativos?

Si tuvieras la oportunidad de regresar el tiempo, ¿volverías a elegir tu carrera?

¿Qué harías para mejorar la forma de trabajar en el sector salud?

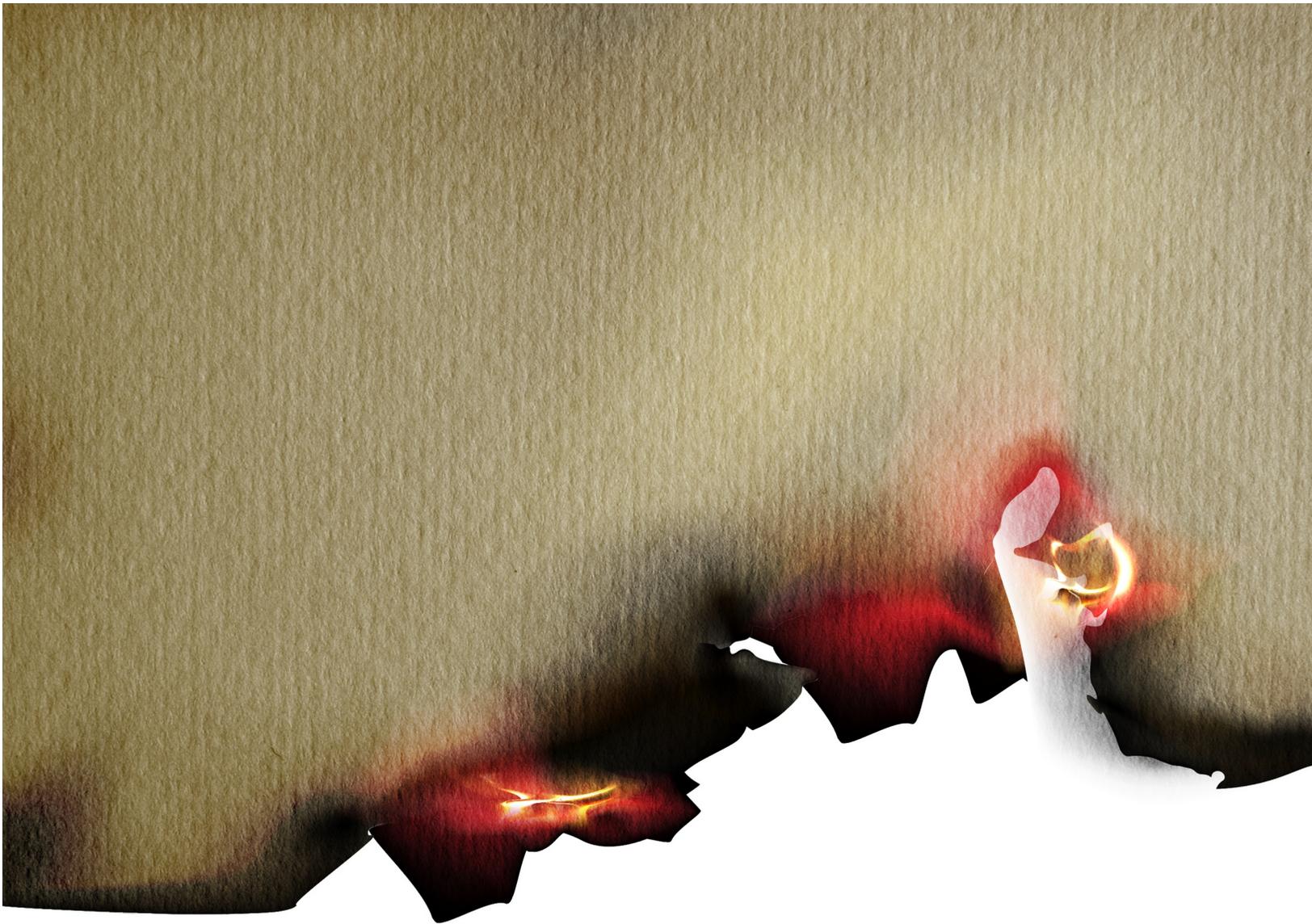
Grupo focal

¿Cuándo llegas a tu trabajo te sientes feliz o tienes pensamientos negativos?

¿Te sientes agotado y/o presionado la mayor parte del tiempo, incluso en casa?

¿Sientes que hay más trabajo por hacer del que tienes la capacidad de hacer?

¿Haces alguna actividad relajante para sacar el estrés o los enojos producidos en el trabajo?



Universidad Pedagógica de Durango

Carretera al Mezquital Km. 4.2

Durango, Dgo.

www.upd.edu.mx