



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PROBLEMA

**COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL SINDROME DE BURNOUT EN UN
MIEMBRO DE LAS FUERZAS ARMADAS DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

AUTOR:

DIAZ ALVAREZ ABEL JOSUE

TUTORA:

MSC. PIZA BURGOS NARCISA DOLORES

BABAHOYO- ECUADOR - 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



RESUMEN

El síndrome de Burnout también llamado síndrome de desgaste profesional, es un síndrome psicológico de sobrecarga emocional, coloquialmente es conocido como síndrome del quemado o también nombrado síndrome de fatiga del trabajador fue anunciado, en el periodo 2000, considerado como un factor de riesgo laboral, debido a que posee la capacidad para afectar la salud mental, la calidad de vida de los trabajadores e incluso podría poner en riesgo la vida del individuo que la padece.

La pandemia por covid-19 fue un periodo de tiempo de grandes cambios, sobretodo llenos de incertidumbre, y donde los profesionales tuvieron que ejercer sus actividad bajo un nivel de estrés crónico entre otras características, debido a esto el presente estudio de caso tiene como objetivo general determinar el desarrollo del síndrome de Burnout mediante la influencia del covid-19 en un miembro de las fuerzas armadas, el cual manifiesta que los últimos meses siente mucho cansancio tanto físico como mental, además de que está pasando por problemas para conciliar el sueño, ha presentado irritabilidad, dolores musculares persistentes entre otros.

A través de los resultados obtenidos en el presente estudio de caso se pudo comprobar que el paciente padecía de síndrome de Burnout y que además la pandemia por covid-19 fue de gran influencia para el desarrollo del síndrome estudiado, se evidencia un gran impacto psicológico debido a que en anteriores ocasiones el paciente no ha presentado mayores síntomas.

Palabras claves: Síndrome de burnout, despersonalización, pandemia, impacto psicológico, aislamiento, rendimiento laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
ABSTRACT



Burnout syndrome, also called professional burnout syndrome, is a psychological syndrome of emotional overload, colloquially known as burnout syndrome or also named worker fatigue syndrome, it was announced, in the period 2000, considered as an occupational risk factor, because it has the ability to affect the mental health, the quality of life of workers and could even put the life of the individual who suffers from it at risk.

The covid-19 pandemic was a period of time of great changes, especially full of uncertainty, and where professionals had to carry out their activities under a level of chronic stress among other characteristics, due to this the present case study aims to In general, to determine the development of Burnout syndrome through the influence of covid-19 in a member of the armed forces, who states that in recent months he feels very tired both physically and mentally, in addition to having problems falling asleep, He has presented irritability, persistent muscle pain, among others.

Through the results obtained in the present case study, it was possible to verify that the patient suffered from Burnout syndrome and that, in addition, the covid-19 pandemic was of great influence for the development of the syndrome studied, a great psychological impact due to to the fact that on previous occasions the patient has not presented major symptoms.

Keywords: Burnout syndrome, depersonalization, pandemic, psychological impact, isolation, job performance.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
INDICE



RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2. JUSTIFICACIÓN	7
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. MARCO CONCEPTUAL	10
COVID-19.....	10
Impacto en la salud mental	10
Causas de Covid – 19	13
Consecuencias del Covid – 19.....	13
SÍNDROME DE BURNOUT	14
El síndrome de Burnout consta de cuatro niveles:.....	14
Causas del síndrome de burnout	15
Manifestaciones clínicas.....	15
Factores de riesgo.....	16
El síndrome de burnout presenta 3 dimensiones que incluyen:	17
Consecuencias del síndrome de burnout.....	17
6. MARCO METODOLOGICO	19
Tipo de investigación	19
Enfoque de investigación.....	19



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Técnicas.....	19
Entrevista psicológica	19
Test psicométricos	20
Instrumentos.....	20
Historia Clínica.....	20
Test MBI (Inventario de Burnout de Maslach).....	20
Test CBB (Cuestionario breve de Burnout).....	20
7. RESULTADOS	21
DESCRIPCIÓN DEL CASO	21
SESIONES.....	23
SITUACIONES DETECTADAS	26
8. DISCUSION DE RESULTADOS	28
SOLUCIONES PLANTEADAS	30
9. CONCLUSIONES	32
10. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	37



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el Covid-19 en el desarrollo del síndrome de Burnout en un miembro de las FFAA del cantón Guayaquil?

La organización mundial de la salud declaró el 11 de marzo del 2020 al SARS-CoV-2 como una pandemia, para ello este virus también conocido como COVID-19 ya circulaba por varios países de diferentes continentes, por lo que se había convertido en un problema global. La pandemia afectó a aquellas personas que han batallado en primera línea desde el principio: los miembros de las fuerzas armadas. Ellos fueron llamados a cumplir un papel importante en esta emergencia sanitaria, fueron desplegados para brindar apoyo al personal de salud, distribución de alimentos a las poblaciones, orden y control para hacer cumplir las ordenanzas.

En Ecuador el 13 de marzo del 2020 se activa el comité de operaciones de emergencia nacional (COE-N) donde las fuerzas armadas durante la crisis sanitaria fueron desplegadas a nivel nacional para brindar apoyo a otras instituciones estatales, como la entrega de kits alimenticios, instalaciones de albergues temporales, abastecimiento de productos de primera necesidad, la evacuación de pacientes, patrullaje para hacer cumplir el toque de queda dispuesto por el gobierno, entre otras actividades que demandaron extensas jornadas laborales.

En la ciudad de Guayaquil a inicios de la pandemia, se vivió un verdadero caos debido a que fue una de las ciudades con datos extremadamente altos de personas infectadas, por lo que hasta el 1 de abril del año 2020 se habían reportado -según datos oficiales- más víctimas del COVID-19 que naciones latinoamericanas enteras: 60 muertos y 1.937 infectados. En esta ciudad las autoridades aumentaron la demanda del trabajo de los miembros de las fuerzas armadas, además de otras instituciones encaminadas a mantener el orden de la ciudadanía.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



2. JUSTIFICACIÓN

Mediante la presente investigación se pretende determinar el desarrollo del síndrome de Burnout mediante la influencia del covid-19 en un miembro de las fuerzas armadas; de esta manera se podrá evidenciar si existieron signos relacionados al síndrome y si fueron presentados debido a la carga laboral que el paciente vivió durante la pandemia.

Durante este tiempo tuvo que enfrentar extensas jornadas de trabajo debido a las situaciones estresantes a las que está expuesto, ya que su profesión conlleva además de los riesgos físicos, otros como estar en estado de alerta durante largos periodos de tiempo, sin poder quejarse ni presentar debilidad cuando las condiciones son duras e insoportables, por lo que se ve afectada su salud mental.

La pandemia de COVID-19 presenta desafíos como, el impacto psicológico del confinamiento de la población en general y el impacto social de los profesionales que se encontraron en primera línea de atención, en el paciente se pudo constatar ciertos síntomas físicos tales como: cefaleas intensas, dolores musculares, cansancio y trastornos del sueño, además desde el punto de vista emocional presento irritabilidad y desmotivación por su trabajo

Se seleccionó el tipo de investigación correlacional debido a que la intención es medir el grado de relación entre las variables; y el diseño no experimental ya que nos vamos a basar en el análisis de las diferentes actividades que se llevaron a cabo durante la pandemia; y lo vamos a realizar por medio de técnicas tales como una entrevista con su respectivo cuestionario, y los instrumentos como son el Test MBI y Test CBB.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- ❖ Determinar el desarrollo del síndrome de Burnout mediante la influencia del covid-19 en un miembro de las FFAA del cantón Guayaquil, para mejorar su calidad de vida.

Objetivos Específicos

- ❖ Describir el impacto psicológico de la pandemia por covid-19 en relación a las jornadas laborales.
- ❖ Relacionar los factores laborales que influyeron en la aparición de signos y síntomas del síndrome de Burnout.
- ❖ Establecer de qué manera el Síndrome de burnout incide en un miembro de las Fuerzas Armadas del cantón Guayaquil.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso está inmerso en la línea de investigación social y organizacional, y la sublínea bienestar y prevención de riesgo psicosociales.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



5. MARCO CONCEPTUAL

COVID-19

Impacto en la salud mental

El confinamiento obligatorio durante la pandemia del COVID 19, propuesto por la OMS a raíz de conocimiento de un brote de neumonía grave la cual tuvo su debut en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan en China, desato un exceso de rumores e información que causalmente provoco una inestabilidad y descontrol en las personas tras desconocer el comportamiento y la letalidad de la enfermedad (Hernández, 2020, p. 3).

Ambos aspectos generaron un impacto psicológico negativo, siendo el personal de salud y el de las fuerzas militares con mayor probabilidad de experimentarla, tras encontrarse en la primera línea de afrontamiento, entre ellos se observaron síntomas y patrones de resiliencia para gestionar el estrés bajo demandas laborales agobiantes. Ante situaciones de crisis y catástrofes mundiales el cuerpo militar es una de las bases llamadas para la protección y vigilancia en labores humanitarias, sin embargo, el responder ante una emergencia mundial de sanidad desconocida, puede generar un sinnúmero de emociones fuertes las cuales pueden ser más vulnerables en aquellos con antecedentes de trastornos mentales previos.

En base a diversas situaciones expuestas durante la pandemia del COVID 19 relacionados con el campo militar se observaron reacciones de tipo secuencial o de fase tales como:

Estado de alarma: durante las primeras cinco semanas del confinamiento la tendencia con la angustia moral, estrés, desconfianza, incertidumbre e irritación se hicieron notables bajo múltiples escenarios (Williamson et al, 2020, p. 4).

Salud física; la presentación de fatiga general corporal, dificultad para conciliar el sueño, hipocondría, mareos, desorden alimenticio, sudoración excesiva, parestesia son las formas de presentación de un agotamiento que no solo se reprime como emocional (García, 2021, p. 1).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Es importante mencionar que otros trastornos invisibles ya conjeturados en parte de cierto personal serían los detonantes para mayores crisis como ataques de pánico, depresión, ansiedad, melancolía e incluso desarrollar síndromes, los cuales pueden ser disfuncionales principalmente cuando su duración, frecuencia e intensidad no logran adaptarse a este tipo de situaciones concretas considerando que la vida profesional demanda de esfuerzo y responsabilidad en diversos escenarios donde hay riesgo de adquirir una patología relacionada con un fenómeno letal en tendencia mundial

(Gómez, 2020, p. 12).

Mencionamos de manera general aquellos trastornos emocionales que involucran al personal de primera línea como salubristas y miembro de las fuerzas militares, sin embargo, cuales son estas situaciones que conllevan a un proceso de estrés inadaptable y motiva a conductas de enfrentamiento afectiva entre ellas podemos describir:

- ❖ Sentirse amenazado como respuesta ante el peligro
- ❖ El desenfreno de la demanda asistencial ante labores prolongadas
- ❖ El trabajo bajo presión del contexto ante una pandemia.
- ❖ El miedo ante la exposición que trae consigo el riesgo de infectarse por COVID-19
- ❖ la sobrecarga se situaciones ajenas como responsabilidad con otros
- ❖ Demandas familiares
- ❖ El abandono del nido familiar por el trabajo el cual comprende un problema social
- ❖ Extensos días de servicio
- ❖ Perdida de contacto con la familia
- ❖ Realizar cuidados a personas que se encuentran infectadas o con sospecha de estarlo.
- ❖ Sensaciones desconocidas a causa de nuevos eventos como un confinamiento
- ❖ Miedo a perder a un ser querido a causa de COVID 19
- ❖ Incertidumbre ante situaciones desconocidas
- ❖ Discordia o enfrentamientos bajo ideales distintos dentro del mismo campo laboral



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



- ❖ Sensación de melancolía, angustia bajo distinta circulación de información negativa
- ❖ Sensación de desamparo
- ❖ Preocupación tras escasos recursos económicos para alimentación e incluso entretenimiento
- ❖ Falta de recursos especiales como protección en su medio laboral

Dentro de lo mencionado anteriormente en la historia de la fuerza militar las causas que notablemente son frecuentes para deducir las alteraciones emocionales están condicionadas a la vida y trabajo de los soldados, esto cuenta como un factor que genera un conflicto emocional ya sea por sentirse limitado ante situaciones grandes como una emergencia sanitaria de carácter desconocido en su momento de inicio, por ello se enfatiza con este estudio la intervención psicológica y prevención secundaria en la salud mental iniciando desde el primer detonante de tipo emocional, físico y cognitivo.

El estudio del SARV-COV-2/COVID 19 a nivel biológico ha sido un arma fundamental para describir, tomar pautas y decisiones puntuales por ello estudios científicos y formación de barreras de protección contra estos ha sido efectivas sin embargo dentro de este entorno aún es insuficiente lo que se conoce sobre sus efectos en el plano psicosocial y su repercusión en la salud mental.

Es importante actuar dentro de las primeras reacciones negativas, aun si el paciente lo declara como una situación dentro de lo normal y habitual, ello induce a que reprima sentimientos verdaderos y cree expresiones no adecuadas causando desastres o emergencias que pudieron ser evitadas con la intervención adecuada, aun si estos forman parte de situaciones donde constantemente se visualiza escenarios con alto contenido emocional que generan impacto dentro y fuera de la institución.

Aunque las condiciones de la pandemia impedian en diversas ocasiones un contacto directo y obtener datos de incidencia que proyecten el causal de estas alteraciones es importante fomentar los programas de fortalecimiento y aún más estudiar este campo que en ciertos casos es estigmatizado por miedo, rechazo y admitir la necesidad de ayuda psicológica. En Ecuador las alteraciones emocionales se considera un problema



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



en el personal militar por ello se plantean estrategias para mejorar su calidad de vida (Gómez, 2020, p. 15).

Causas de Covid – 19

El virus conocido como corona virus tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), este virus produce la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). En marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS por sus siglas) comunicó un brote de la COVID-19 y la declaró como pandemia.

Las causas de los coronavirus de interés salubrista, incluidos los coronavirus en humanos, parece ser de origen zoonótico, en particular, los beta coronavirus, que están relacionados con dos coronavirus encontrados en los murciélagos, los cuales se sospechan que pueden ser la fuente para el hombre, de forma directa o mediante de un hospedero intermediario; el intermediario para el SARS- CoV fue la civeta, del grupo de los vivérridos, y para el MERS-CoV es el dromedario. En la actualidad no está claro cuál pudo haber sido el hospedero intermediario para el SARS-CoV-2 (Díaz & Toro, 2020, p. 11).

Consecuencias del Covid – 19

Un estudio realizado durante la cuarentena en China reveló las consecuencias psicológicas que produjo la COVID-19 el cual afirma que los factores que afectan hoy en día al bienestar físico y al bienestar psicológico de las personas son el estrés psicosocial y la pérdida de hábitos cotidianos. La interrupción de los buenos hábitos durante el confinamiento y la instauración de los malos hábitos saludables como por ejemplo patrones de sueño irregulares, malos hábitos alimenticios, sedentarismo, provocaron que muchas personas a nivel mundial desarrollan enfermedades como hipertensión, diabetes, las personas infectadas por Covid-19 presentan secuelas pulmonares, enfermedades cardiovasculares y trastornos endocrinos esto provocó secuelas psicologías como de estrés pos traumático, miedo a cualquier tipo de infección de tipo viral, bacteriana o parasitosis, las manifestaciones de sentimientos de frustración, hoy en día perduran y son el estigma del rechazo social



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



en las personas infectadas o expuestas a la Covid-19, algunas personas refieren no querer contagiarse por el miedo de infectar sus seres queridos. Los estudios indican que a lo largo de la historia las poblaciones que han vivido una cuarentena presentan trastornos de estrés agudo y dolor, solo el 30% logran presentar criterios de trastorno producidos por estrés postraumático (Balluerka et al, 2020, p. 6).

SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout también llamado síndrome de desgaste profesional, es un síndrome psicológico de sobrecarga emocional, coloquialmente es conocido como síndrome del quemado o también nombrado síndrome de fatiga del trabajador fue anunciado, en el periodo 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS por sus siglas) considerado como un factor de riesgo laboral, debido a que posee la capacidad para afectar la salud mental, la calidad de vida de los trabajadores e incluso podría poner en riesgo la vida del individuo que la padece (Morales & Hidalgo, 2017, p. 3). Jackson y Maslach, mencionan 3 etapas del síndrome de burnout: la primera etapa se origina por el cansancio emocional, esta etapa aparece como consecuencia de la frustración de procurar cambiar situaciones que desencadenen estrés, posterior a esta aparece la etapa de despersonalización, como mecanismo de defensa estructural del individuo ante la derrota de su primera fase. En la tercera etapa, se muestra el abandono de la realización personal, el pensamiento de la persona radica en el desmerecimiento laboral profesional donde el individuo disminuye sus esfuerzos (Quintana, 2021, p. 24).

El síndrome de Burnout consta de cuatro niveles:

1. Leve: se caracteriza por la presencia del cansancio, dificultad para levantarse en las mañanas de la cama y las quejas.
2. Moderado: en este nivel aparece la desconfianza personal, el cinismo y el negativismo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



3. Grave: el individuo hace uso de sustancias nocivas, tiende a auto medicarse con psicotrópicos, posee episodios de rechazo y repudio hacia su trabajo, evidencia falta de compromiso y ausentismo laboral.
4. Extremo: posee ideas suicidas y trastornos psiquiátricos severos.

Causas del síndrome de burnout

Dada la amplitud de consecuencias y síntomas de la enfermedad, es difícil establecer las causas para, sin embargo; estudios en el campo de la psicología organizacional han evidenciado ciertos factores promotores del síndrome de burnout que deberían ser enfocados como los que se mencionan a continuación (Álvarez, 2019, p. 3).

1. Las actividades laborales con atención directa a clientes con horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia laboral
2. En situaciones de la vida diaria de la persona en referencia a su tolerancia al estrés y al nivel de frustración, por ejemplo, el ambiente laboral y las deficiencias y expectativas del puesto de trabajo
3. La desvalorización del trabajador o de su puesto de trabajo pueden traer estados de confusión y bajas expectativas y deficiencia de prioridad,
4. La falta de seguridad laboral y el exceso de laboral podría afectar las actividades diarias y producir la presencia del síndrome

Manifestaciones clínicas

En su gran mayoría el síndrome de burnout se lo asocia al cansancio habitual el cual se puede reparar con el descanso también se la asocia a padecimiento físico, psicológico y social pero la realidad es que el síndrome de burnout es más que un cansancio habitual, las manifestaciones clínicas del síndrome pueden enumerarse por diferentes niveles:

Manifestaciones psicológicas: se produce deterioro de las relaciones interpersonales, síntomas depresivos, ansiedad, cinismo e irritabilidad, además dificultad de concentración. Es habitual el distanciamiento con los grupos sociales y se presentan



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



problemas conductuales que pueden aumentar por conductas de alto riesgo como las conductas orientadas al suicidio (Álvarez, 2020, p. 2).

Manifestaciones físicas: se produce el insomnio, úlceras, deterioro cardiovascular, pérdida de peso, migrañas, dolores musculares, trastornos del sueño, alergias, desórdenes gastrointestinales, asma y fatiga crónica, en el sexo femenino puede aparecer trastornos en los ciclos menstruales. Otra manifestación es el abuso de sustancias psicotrópicas las cuales son habituales en la presencia de este síndrome (Álvarez, 2020, p. 2).

Manifestaciones sociales: la presencia de síndrome puede afectar el ambiente del compañerismo laboral, esto produce disminución de la calidad productiva del trabajo, genera actitudes negativas hacia las demás personas, como la clientela y también es capaz de disminuir el sentido de realización, lo que provoca baja autoestima y conflictos de todo tipo, entre otros factores (Álvarez, 2020, p. 2).

Factores de riesgo

El síndrome de burnout, también conocido coloquialmente como síndrome por “quemarse por el trabajo”, o “consumición laboral” estas conceptualizaciones son empleadas en referencia a las personas afligidas por esta patología mental otros términos coloquiales empleados en las personas afectadas suelen ser “saltaron los tapones” u “quemaron los fusibles”. El síndrome se produce como una respuesta al estrés laboral crónico, los sentimientos y la toma de decisiones perjudican en forma negativa, puede afectar de forma individual y grupal, a la persona y al entorno laboral, se producen sensaciones como agotamiento emocional e incomodidad grupal interfiriendo en la calidad de vida del y los sujeto involucrados. En algunas ocasiones las personas que padecen este síndrome han querido suplir sus propias demandas y tratan de aumentar el rendimiento laboral, pero en su gran mayoría fracasan y



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



finalmente el individuo adopta caracteriza de actitudes negativas hacia los sujetos, el entorno laboral, desde la perspectiva psicosocial afirman al síndrome de burnout como una manifestación tridimensional, desarrollada por los profesionales cuando están en contacto con personas en su ámbito laboral (Rivera et al, 2019, p. 4).

El síndrome de burnout presenta 3 dimensiones que incluyen:

Agotamiento emocional: se produce por la pérdida y disminución de los recursos emocionales, en otras palabras, el trabajador se siente incapaz de seguir con las labores, está expuesto a agotamiento energético debido al contacto cotidiano con las personas e insatisfacción con las actividades que demanda su trabajo (Rivera et al, 2019, p. 4).

Despersonalización: se la conoce como la realización de actitudes y desarrollo de sentimientos negativos, estado de insensibilidad y cinismo hacia los compañeros de trabajo, el trabajador se distancia no sólo de las personas sino también de sus compañeros de trabajo, manifestando estados de, ironía, irritabilidad, al mismo tiempo siente sentimientos de culpabilidad y frustraciones lo que genera un déficit del rendimiento laboral (Rivera et al, 2019, p. 4).

Falta de realización personal: la persona experimenta sentimientos de bajo logro de metas profesionales, personales y ocurre cuando se exigen demandas superiores a la capacidad del trabajador, es incapaz de atenderlas de forma competente (Rivera et al, 2019, p. 4).

Consecuencias del síndrome de burnout

Las consecuencias del síndrome del quemado en los trabajadores son diversas y afecta no solo al trabajador sino también al entorno de la persona que la padece (Molina, 2020, p. 3).

Consecuencia física: pérdida del apetito, cansancio, malestar general, alteraciones inmunológicas, problemas osteomusculares, problemas sexuales, problemas respiratorios problemas cardíacos, problemas digestivos, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz, alteraciones del sistema nervioso y alteraciones hormonales.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Emocionales: sentimiento de fracaso y vacío, agotamiento, impotencia ante el problema, baja tolerancia, dificultad de concentración, la frustración, nerviosismo, mala memoria, inquietud, olvidos frecuentes, además de tristeza con tendencia a la depresión, escasa o nula realización personal, falta de compromiso laboral, , baja autoestima, y despersonalización.

Conductuales: irritabilidad, conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas, cambios de humor bruscos, hostilidad, agresividad, aislamiento, falta de eficacia, para tomar decisiones.

Sociales: deterioro familiar, aislamiento y problemas de pareja.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



6. MARCO METODOLOGICO

Tipo de investigación

El presente estudio de caso comprende una investigación de tipo correlacional, ya que permitió responder a las preguntas de investigación debido a que se busca determinar el grado de influencia que existe del covid-19 en el desarrollo del síndrome de Burnout en el miembro de las fuerzas armadas que pertenece a la población objeto de estudio, de esta manera se logró obtener con validez y precisión la información necesaria para verificar la relación existente entre las variables de estudio.

Enfoque de investigación

En el presente estudio de caso se empleó el enfoque de investigación mixto, ya que se emplearon técnicas de carácter cualitativo las cuales permitieron conocer las diferentes situaciones del paciente y enfatizar en las dificultades presentadas, además, se utilizaron técnicas de carácter cuantitativo teniendo en cuenta que a través de la medición de diferentes valores relacionados a los instrumentos de recolección de información como los test psicométricos se obtuvieron resultados que permitieron brindar una resolución al estudio de caso.

Técnicas

Entrevista psicológica

Mediante esta técnica se pudo conocer información relevante acerca de las diferentes situaciones que el paciente atravesó durante este periodo de tiempo, de la misma manera se pudo constatar la existencia de algunos síntomas relacionados a sus antecedentes psicológicos, además se dio de manera abierta ya que se estableció un rapport y de la misma manera se procedió a realizar preguntas con respuestas abiertas a las cuales el paciente contestó de forma voluntaria y cortés, manifestando su problemática y facilitando información necesaria para llevar a cabo el presente estudio de caso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Test psicométricos

A través de la aplicación de los test psicométricos que se utilizaron en el presente estudio de caso, permitieron evaluar aptitudes y habilidades sociales, verbales, socioemocionales y comunicativas presentadas por el paciente, y de esta manera verificar a través de estos datos cuantitativos las dificultades que presento el objeto de estudio.

Instrumentos

Historia Clínica

Este instrumento fue utilizado a través de la técnica de entrevista psicológica, la cual permitió conocer información personal y familiar del paciente, tales como el motivo de la consulta, antecedentes familiares tanto médicos como psicopatológicos, además de la información relacionada a su actividad laboral, para de esta manera interpretar las diferentes situaciones y poder de esta manera crear la base para el diagnóstico psicológico.

Test MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

Se utilizó el Test MBI (Inventario de Burnout de Maslach) que es una herramienta que nos facilitó evaluar las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización, además de la realización personal, de esta manera se conoció los sentimientos y actitudes del paciente ante sus actividades laborales, midiendo el desgaste profesional.

Test CBB (Cuestionario breve de Burnout)

Se empleó el Test CBB (Cuestionario breve de Burnout), debido a que permite evaluar el síndrome como un proceso cuyos antecedentes serían las características de las actividades y de la organización en la que se realiza dichas actividades; es decir si estos antecedentes están implicados en el desarrollo del síndrome de burnout. Además, nos brindó información acerca de consecuentes físicos, sociales y psicológicos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



7. RESULTADOS

DESCRIPCIÓN DEL CASO

El presente estudio de caso se realizó en base a un paciente masculino de 37 años de edad. De estado civil casado, de nacionalidad ecuatoriana, con un nivel de escolaridad de tercer nivel debido a que tiene su profesión adquirida en las fuerzas armadas ecuatorianas, la cual la ejerce desde hace 19 años, desarrollándose en diferentes ámbitos laborales y en diferentes ciudades debido a la demanda de su rango, actualmente el mismo reside en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

El paciente proviene de una familia extensa aparentemente funcional, de padres casados con 3 hijos, de los cuales él es el mayor, por lo cual siempre se ha visto de alguna manera presionado por el bienestar de la familia. Los primeros años ejerciendo su profesión ayudo a sus padres, hasta al término de 5 años, se casó pero siguió viviendo en casa de sus padres. Tuvo un hijo el cual tiene actualmente 13 años.

Se realizó una entrevista psicológica en la cual el paciente menciona diversos episodios difíciles que tuvo que atravesar en su vida, uno de ellos fue que hace 10 años, su hermano menor tuvo un accidente de tránsito en el cual quedo en coma debido a la gravedad de sus lesiones, y fue el quien tuvo que responsabilizarse de todos los gastos médicos y de recuperación debido a que su padre ya estaba jubilado a causa de una enfermedad cardiovascular la cual dejo secuelas tales como parálisis; y su madre era ama de casa.

Dentro de los episodios que menciona el paciente también consta que hace 5 años tuvo que vivir la repentina muerte de su madre, a causa de una Neumonía la cual nunca presento mayor daño en su salud, y manifiesta que todo fue muy rápido, que ha sido muy difícil ya que su madre estaba presente en todo momento, lo ayudaba con la crianza de su hijo ya que tanto el cómo su esposa se dedicaban a trabajar la mayoría



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



del tiempo. Desde este suceso han existido diferentes situaciones que perturban el completo bienestar mental del paciente.

Ya que manifiesta que desde ahí su hermano menor se ha dedicado mucho al consumo de bebidas alcohólicas, y su hermana se ha despreocupado en su salud razón por la cual actualmente presenta diferentes afecciones de salud. Menciona que su padre ha vivido mucho tiempo con el trastorno de la depresión, ya que su esposa (+) era su fiel acompañante, además de que era quien lo ayudaba a moverse y a realizar todas sus actividades debido a su enfermedad antes mencionada.

Es por estas diferentes situaciones que el paciente refiere que se siente con la presión de velar por el bienestar de su hermana y su padre que aún se encuentran viviendo junto a él, además de su esposa quien también padece de afecciones médicas y presenta trastorno de la ansiedad, actualmente en tratamiento con psiquiatría; y su hijo quien es un adolescente que según refiere su padre presenta problemas de conducta desde la muerte de su abuela.

El paciente manifiesta que su problema actual se desencadena a partir del inicio de la pandemia, ya que durante este periodo de tiempo la población en general tuvo que parar sus actividades, mientras que los miembros de las fuerzas armadas tuvieron que continuarlas, a pesar de estar expuestos a contagiarse, lo que generó un gran impacto emocional, sobre todo por la incertidumbre que se vivía al desconocer la forma de actuar de este virus.

Es por esto que el paciente manifiesta que empezaron cambios ya que como miembro operativo fue llamado a territorio para brindar seguridad y control a la población, además de hacer respetar el confinamiento obligatorio que se propuso a nivel nacional, por lo que su carga horaria empezó a aumentar, de la misma manera tuvo que cumplir con actividades tales como la entrega de kits alimenticios, instalaciones de albergues temporales para la atención médica debido a la fuerte demanda de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



pacientes contagiados; abastecimiento de productos de primera necesidad, la evacuación de pacientes, patrullaje para hacer cumplir el toque de queda dispuesto por el gobierno, entre otras actividades.

Todas estas situaciones laborales que tuvo que ejercer bajo presión y bajo un sistema de incertidumbre, desencadenaron en el paciente molestias referidas como irritabilidad, pocas ganas de ir al trabajo, entre otras, por lo que se estableció sesiones de trabajo con el paciente para la recolección de datos, y de esa manera ayudar en el bienestar mental del paciente.

SESIONES

Primera Sesión.- Fecha: 11/10/2021, 10:00 – 11:00 am

Durante la primera sesión con el paciente, cabe mencionar que no se pudo dar a la hora citada debido a que el paciente salió más tarde de lo normal de su jornada laboral, aun así se brindó la primera de sesión mediante la cual se pudo iniciar la historia clínica en la cual consta la información personal del paciente, entre otros puntos de importancia para la recolección de datos.

Mientras se lleva a cabo la sesión el paciente se muestra cansado, pero muy atento a la conversación además de que indica muy abiertamente todos sus datos, y manifiesta reiteradas veces sus disculpas por la tardanza. Se empiezan a realizar preguntas para establecer el motivo de la consulta del paciente, historia del cuadro psicopatológico actual, antecedentes familiares, tipología familiar y habitacional.

Por lo que a través del llenado de la historia clínica podemos concluir con el motivo de consulta que sería el siguiente: Paciente de sexo masculino de 36 años de edad, acude a consulta psicológica encontrándose alerta y consciente, refiere que durante los últimos 9 meses de su desempeño laboral presenta irritabilidad constante, problemas para conciliar el sueño, migrañas, dolores musculares persistentes, dificultad para la concentración, además de que menciona problemas constantes en el ámbito familiar debido a su desempeño como miembro principal del núcleo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Durante la anamnesis realizada en esta sesión el paciente hace énfasis en que se siente cansado tanto física como mentalmente debido a la carga laboral y al mismo tiempo familiar que presenta, refiere que siempre se ha mantenido con un temperamento fuerte ante las diferentes situaciones que le ha tocado atravesar ya que se considera a sí mismo como el soporte de su familia, por lo que no quiere presentar su parte vulnerable ante ellos, pero que actualmente después de todo el proceso de la pandemia siente que ya se encuentra agotado y sin ánimos de seguir.

Segunda Sesión.- Fecha: 18/10/2021, 12:00 – 13:00 pm

Se da continuidad a la segunda sesión donde se procede a explicar al paciente los instrumentos que se aplicaran para su estudio de caso, según lo que se ha identificado, se aplicó el INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI), de tal manera se indica al paciente la manera correcta de responder la evaluación psicológica, se indica que lea detenidamente cada enunciado ya que cada uno describe sentimientos concernientes al ámbito laboral; por lo que se pide que sea lo más sincero posible en sus respuestas.

Adicionalmente también se trabajó con la aplicación del CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB), ya que nos permite evaluar factores presentes en el proceso del síndrome tales como, consecuencias ya sea físicas, sociales y psicológicas; de la misma manera se indica cómo debe contestar al cuestionario el paciente para encontrar el nivel de desgaste profesional que podría presentar.

Durante la aplicación de ambos test, el paciente se encuentra tranquilo, lee detenidamente cada enunciado de las evaluaciones, hace pocas preguntas acerca de algunos ítems de los cuales no llega a entender a que se refieren, se despeja dudas y se culmina el proceso, se deja establecida la fecha de la siguiente sesión para el estudio de los resultados de ambos cuestionarios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Tercera Sesión.- Fecha: 25/10/2021, 14:00 – 15:00 pm

Se llevó a cabo la tercera sesión, la cual se inicia con una breve conversación con el paciente acerca de cómo se ha sentido últimamente, el paciente refiere algunos inconvenientes que ha tenido en su trabajo, luego se da inicio al proceso de calificación e interpretación de los instrumentos aplicados, siendo este uno de los puntos con mayor relevancia para confirmar el problema que presenta el paciente, por lo que se le da a conocer los resultados.

En el inventario de burnout de Maslach (MBI) en la subescala de agotamiento emocional obtuvo una puntuación alta de 32 esto quiere decir que está exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, por lo que tiene relación con la sintomatología referida por el paciente; en la segunda subescala de despersonalización obtuvo un puntaje de 16 donde describe actitudes de distanciamiento con los compañeros de trabajo, en la tercera subescala de realización personal obtuvo un puntaje de 19 totalmente bajo que corresponden a altos sentimientos de quemarse, que se refiere al cansancio e irritabilidad constante que ha presentado.

En el cuestionario breve de burnout (CBB), en el criterio de Factores de burnout se obtuvo una calificación de 26 puntos, en el criterio de Síndrome de burnout se obtuvo 26 puntos y por último en el criterio de Consecuencias del burnout, presentó 26 puntos; por lo que se puede considerar que el paciente se encuentra afectado por el Síndrome de estudio, se le manifiesta al paciente los resultados correspondientes, por lo que el paciente refiere que agradecería que se lo ayude con medidas a seguir para poder sentirse mejor.

Cuarta Sesión.- Fecha: 01/11/2021, 11:00 – 12:00 am

En esta última sesión se conversa con el paciente para que conozca un poco más de la situación por la que está atravesando, se hace énfasis explicando los resultados obtenidos, además de que se le presenta un esquema terapéutico, que se preparó para que pueda seguirlo de manera adecuada para tratar sus indicios de burnout, se



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



manifiesta que todo es parte de un proceso que deberá llevar a cabo con mucha paciencia. Para realizar esta intervención se trabajó aplicando el enfoque conductual, el cual permitió identificar conductas o desafíos emocionales, teniendo en cuenta los diferentes síntomas referidos por el paciente, para de esta manera intentar controlarlos y prevenir que esos síntomas aumenten con el pasar del tiempo.

SITUACIONES DETECTADAS

De acuerdo al trabajo realizado, las sesiones que se llevaron a cabo fueron de gran ayuda para identificar diferentes situaciones que han llegado a causar afecciones, tanto físicas como mentales, que han perturbado el bienestar mental del paciente. A través de la historia clínica realizada se pudo obtener información de los principales síntomas y afecciones presentadas, como irritabilidad constante, problemas para conciliar el sueño, migrañas, dolores musculares persistentes, dificultad para la concentración, entre otros.

Por medio de las sesiones, se pudo evidenciar que el paciente presentó los síntomas mencionados con varios meses de evolución, además de que los diferentes problemas familiares también presentan una carga emocional grande, debido a que refirió tener poco tiempo para dedicarlo a su grupo familiar, debido a las extensas jornadas laborales que ha tenido que cumplir en los últimos meses.

En lo que refiere a los instrumentos aplicados en el presente estudio de caso, es necesario mencionar que el paciente presentó puntuaciones que indican un alto grado de síndrome de burnout además, de diferentes afecciones que se deben tener en cuenta, es importante mencionar que según lo que refiere el paciente todas estas afectaciones aparecieron al momento del inicio de la pandemia por Covid-19, por lo que se puede considerar que el periodo de tiempo de la pandemia tuvo una gran influencia en el desarrollo del síndrome, ya que permitió la aparición de síntomas que anteriormente el paciente no había presentado.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Con estos resultados presentados a través de los diferentes instrumentos aplicados, podemos establecer como criterio diagnóstico la presencia de Síndrome de burnout, el cual se describe con el CIE-10: Z73.0. el cual hace mención al síndrome psicológico causado por estrés crónico, caracterizado por sobrecarga laboral, horarios excesivos, agotamiento emocional y la sensación de falta de realización personal.

De esta manera, teniendo en cuenta los resultados antes mencionados, se detalla a continuación el cuadro psicopatológico de áreas afectadas:

FUNCIÓN	SÍNTOMAS	SÍNDROME
COGNITIVO	Agotamiento físico, problemas para conciliar el sueño	Síndrome de Burnout
AFECTIVO	Agotamiento mental.	Síndrome de Burnout
PENSAMIENTO	Dificultad para la concentración.	Síndrome de Burnout
CONDUCTA SOCIAL	Irritabilidad constante, problemas en el ámbito familiar.	Síndrome de Burnout
SOMÁTICA	Migrañas, dolores musculares persistentes.	Síndrome de Burnout

Elaborado por: Abel Díaz Álvarez.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



8. DISCUSION DE RESULTADOS

En el presente estudio de caso por medio de las diferentes sesiones llevadas a cabo con el paciente, además de la aplicación de los instrumentos establecidos se pudieron obtener resultados claves para definir que la pandemia por covid-19 y toda la gran cantidad de cambios que sucedieron durante este largo periodo de tiempo, tuvieron una gran influencia en la presencia de diferentes síntomas que caracterizan al síndrome antes mencionado.

Se pudo percibir síntomas en el paciente tales como, problemas para conciliar el sueño, irritabilidad, cansancio tanto físico como mental, y todos estos debido a las intensas jornadas laborales, además de los días seguidos que tuvo que pasar el paciente lejos de su familia, y de la misma manera acarrear con las diferentes situaciones familiares que se le presentaron durante este periodo, como que su esposa y su hijo se encuentren contagiados y el no poder estar junto a ellos para brindarles atención.

El paciente pudo mencionar que en su trabajo siempre se ha encontrado realizando diferentes situaciones bajo presión, pero que nunca había pasado por una situación tan diferente como fue la pandemia, ya que los cambios fueron muy repentinos, además de que las actividades cambiaron y ahora existía la incertidumbre de lo que podía suceder a futuro, como contagiarse, el bienestar inestable de los miembros de su familia, el poco tiempo que pudo dedicarles debido a las extensas jornadas que tuvo que cumplir, además de la carga emocional que tuvo que padecer al observar las consecuencias del virus, tales como observar mucha gente fallecida, y brindar ayuda en diferentes procesos establecidos.

En base al abordaje teórico y metodológico realizado en el presente estudio de caso se puede determinar que la pandemia por covid-19 si tuvo una influencia en el desarrollo del síndrome de burnout, ya que el paciente presenta características claves del



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



síndrome como cansancio que hacen referencia al estrés crónico por sobrecarga laboral, agotamiento emocional y la sensación de falta de realización personal dentro de su ámbito laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
SOLUCIONES PLANTEADAS



En consecuencia a los resultados presentados, en las diferentes sesiones y según la revisión de todo el proceso evaluativo del paciente, se realiza el siguiente esquema terapéutico en el cual se manifiestan los diferentes hallazgos con sus respectivas metas terapéuticas, estableciendo técnicas para poder llevar a cabo cada una de las metas establecidas.

HALLAZGOS	META TERAPÉUTICA	TÉCNICA	NÚMERO DE SESIONES	FECHA	RESULTADOS OBTENIDOS
Cognitivo: Agotamiento físico, problemas para conciliar el sueño.	Enseñar terapias para mejorar el descanso.	Ejercicios Relajantes	1	11/10/2021	A través de esta técnica, se logra que el paciente recupere su bienestar físico y mejore la conciliación del sueño.
Afectivo: Agotamiento mental, dificultad para la concentración	Lograr que el paciente ejercite su concentración, además de promover la relajación.	Ejercicios de planificación de rutinas	2	18/10/2021	Se hace concientización acerca de enfrentar de mejor manera las actividades a realizar en el ámbito laboral.
Conductual: Irritabilidad constante, problemas en el ámbito familiar.	Identificar conductas de estrés y de cambios de ánimo.	Evaluando las actividades que realiza en el ámbito familiar.	2	25/10/2021	Se permite que el paciente reflexione acerca de sus actitudes con los miembros de su familia.
Somático: migrañas, dolores musculares persistentes.	Promover el descanso, y el ejercicio físico como actividad de distracción.	Recomendando actividades para realizar fuera del trabajo.	1	01/11/2021	Esta técnica, permite que el paciente realice actividades diferentes a las rutinarias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Elaborado por: Abel Díaz Álvarez.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



9. CONCLUSIONES

Luego del análisis de todo el proceso evaluativo y de resultados del paciente, se concluye con que la pandemia por covid-19 tuvo una gran influencia en el desarrollo del síndrome de burnout y en la aparición de síntomas característicos de este síndrome, sobretodo en profesionales que estuvieron trabajando directamente durante la pandemia como fue el caso del paciente del presente estudio de caso, por lo que se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.- Durante la entrevista psicológica realizada al paciente, se evidencia el impacto psicológico de la pandemia, a través de las diferentes actividades que realizó el paciente y que demandaron mucha predisposición a las jornadas laborales, pese a las grandes dificultades de ese periodo, tales como, la incertidumbre del futuro al estar expuesto a contagiarse y de igual manera a contagiar a los miembros de su familia, en especial a su padre que era una persona vulnerable debido a sus antecedentes patológicos.
- 2.- Se logró identificar diferentes factores laborales que intervinieron en la aparición de signos y síntomas tales como; actividades en territorio para brindar seguridad y control a la población, además de hacer respetar el confinamiento obligatorio que se estableció en el país durante la pandemia, por lo que su carga horaria empezó a aumentar, de la misma manera tuvo que cumplir con actividades tales como la entrega de kits alimenticios, instalaciones de albergues temporales para la atención medica debido a la fuerte demanda de pacientes contagiados; abastecimiento de productos de primera necesidad, la evacuación de pacientes, patrullaje para hacer cumplir el toque de queda dispuesto por el gobierno, además de que en los últimos meses presto servicios de control en las brigadas masivas de vacunación.
- 3.- A través del estudio de caso, se puede concluir que el síndrome de burnout incide en un miembro de las fuerzas armadas, debido a que el paciente presente síntomas relacionados a este síndrome como, irritabilidad, agotamiento físico, emocional y mental, problemas para conciliar el sueño y la concentración en su trabajo, por lo que el paciente manifestó rechazo ante las actividades a realizar en sus jornadas laborales,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



además de tener características de despersonalización, y factores concernientes al
síndrome.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



10. RECOMENDACIONES

Finalmente se indican las siguientes recomendaciones:

1.- Se recomienda que se realicen evaluaciones psicológicas a profesionales que estuvieron en la primera línea de atención durante la pandemia por covid-19 ya que fueron quienes pudieron presentar mayores síntomas, trastornos y síndromes referentes a diferentes condiciones psicológicas.

2.- Se aconseja evaluar los diferentes factores tanto laborales, como familiares que podrían influir en el desarrollo del síndrome de burnout, ya que existen una gran cantidad de situaciones que podrían alterar el bienestar mental de los profesionales que se encuentran ejerciendo sus profesiones y de la misma manera fomentar las consultas psicológicas de tal manera que lo consideren como algo normal para la salud de las diferentes personas.

3.- Se sugiere promover el estudio avanzado de cómo podría incidir el Síndrome de burnout en las diferentes profesiones, ya que esto ampliaría los diversos métodos de estudios además de que existirían más evidencias bibliográficas, se diseñarían más estrategias terapéuticas de intervención y evaluación para el síndrome, para de esta manera fomentar una mejor calidad de vida para los diferentes profesionales.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
REFERENCIAS



- Álvarez, R. (2020). *Cegesti*. O
- Aquino , H. (2021). *Estrategias de afrontamiento y su relación con el Síndrome de Burnout en tiempos en residentes de medicina familiar del hospital central de las fuerzas armadas: Tesis*. Santo Domingo , República Dominicana.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Camacho , R. (2021). Síndrome de Burnout y estrés laboral por Covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. *Revista del Grupo de Investigación en comunidad y salud*, 166.
- Carrillo , R. (2019). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Medigraphic*, 2. García , A. (2021). *Infosen senado*.
- García, J. (2020). La psicología militar en la prevención de la salud mental durante la pandemia por SARS-Cov-2. *Revista de sanidad de las fuerzas armadas de España*, 2-3.
- Gómez , L. (2017). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Revista de medicina uady mx*, 2, 119.
- Gómez, Y. (2020). *Repositorio uti*.
- Gutiérrez , G. (2018). Síndrome de burnou. *Medigraphic*, 3.
- Hernández , M. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Revista dilemas contemporáneos*, 14-15.
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Revista científica Villa Clara*, 3-4.
- Hungría , M. (2020). *Síndrome de burnout producido por COVID-19 en personal del Centro de sauces, Guayaquil - Ecuador, 2020: Tesis*. Guayaquil, Guayas , Ecuador .



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



Jonda, K. (2021). *Relación entre el Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los Oficiales de la Marina de Guerra del Perú durante la pandemia.*

Lima, Lima, Perú.

Morales, L. (2017). SÍNDROME DE BURNOUT. *Revista de medicina legal de Costa Rica*, 2-3.

Quintana , G. (2021). *INCIDENCIA Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS AL SINDROME DE BURNOUT EN MEDICOS RESIDENTES DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA 2021: Tesis .*

Cajamarca, Perú.

Rivera , Á. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 4-6.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). (C. F. Collado, Ed.) Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill Education.

Williamson, V. (2020). COVID-19 y experiencias de daño moral en trabajadores clave de primera línea. *Medicina ocupacional*, 3-4.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
ANEXOS



FOTOS DE SESIONES





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA
INSTRUMENTOS APLICADOS



HISTORIA CLÍNICA

HC. #

FECHA: 11/10/2021

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRES: J. Ch

EDAD: 37 años

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Babahoyo, 22 de febrero de 1985

GÉNERO: Masculino

ESTADO CIVIL: Casado

RELIGIÓN: Católica

INSTRUCCIÓN: Superior

OCUPACIÓN: Militar activo

DIRECCIÓN: Guayaquil, sector sauces 2.

TELÉFONO:

REMITENTE:

2. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente refiere cansancio físico, emocional y mental.

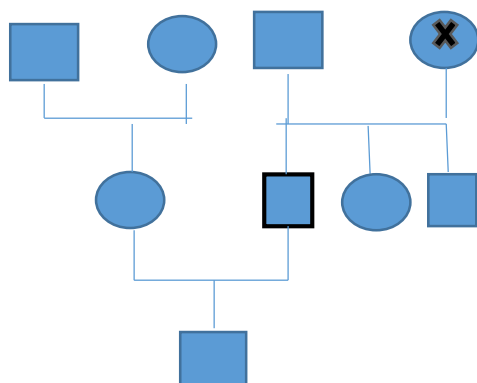
Además describe que no puede conciliar el sueño por el pensar de que en cualquier momento lo podrían llamar para q se presente al trabajo incluso en sus días libres

3. HISTORIA DEL CUADRO PSICOPATOLÓGICO ACTUAL

Durante la pandemia en el año 2020 el paciente comenzó a sentir molestias e incomodidades en la institución en la que trabaja, debido a las altas demandas laborales, en relación a las extensas jornadas operativas en las cuales tenían el deber de controlar a la ciudadanía debido al estado de excepción en el que se encontraba el país.

4. ANTECEDENTES FAMILIARES

4.1. GENOGRAMA (COMPOSICIÓN Y DINÁMICA FAMILIAR).





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



4.2. TIPO DE FAMILIA

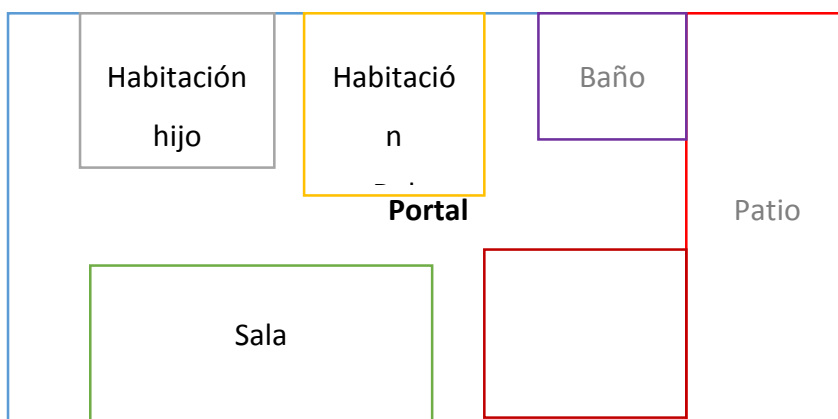
El evaluado pertenece a un tipo de familia extensa.

4.3. ANTECEDENTES PSICOPATOLÓGICOS FAMILIARES.

Padre con cuadros de depresión, debido a fallecimiento de su esposa.

Esposa con trastorno de ansiedad.

5. TOPOLOGÍA HABITACIONAL



6. HISTORIA PERSONAL

6.1. ANAMNESIS

Paciente de sexo masculino de 36 años de edad, acude a consulta psicológica encontrándose alerta y consciente, refiere que durante los últimos 9 meses de su desempeño laboral presenta irritabilidad constante, problemas para conciliar el sueño, migrañas, dolores musculares persistentes, dificultad para la concentración, además de que menciona problemas constantes en el ámbito familiar debido a su desempeño como miembro principal del núcleo.

6.2. ESCOLARIDAD

Paciente se adaptó con facilidad a su etapa escolar ingreso al jardín a los 5 años, su rendimiento académico ha sido muy bueno, la relación con sus compañeros fue armónica, no hubo cambios en la escuela. Luego de culminar la primaria, el paciente ingreso a la secundaria donde tiene un excelente rendimiento escolar y no presenta problemas con sus compañeros ni maestros.

6.3. HISTORIA LABORAL

Empelado de las FF.AA., Sargento Primero lleva 19 años en la institución, sus funciones que desempeñan son de patrullaje por las calles para mantener el orden de la ciudadanía, reconocimiento por mejor paracaidista.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGIA



6.4. ADAPTACIÓN SOCIAL

Manifiesta que antes era muy sociable pero con el pasar del tiempo, no se relaciona muy bien con todas las personas.

6.5. USO DEL TIEMPO LIBRE

Saca a pasear el perro, ve películas de acción, juega con su hijo play station.

6.6. AFECTIVIDAD Y PSICOSEXUALIDAD

Paciente manifiesta que a los 20 años tuvo su primera enamorada, actualmente se encuentra casado desde hace 14 años, manifiesta tener una relación estable.

6.7. HÁBITOS (CAFÉ, ALCOHOL, DROGAS, ENTRE OTROS)

Paciente ingiere alcohol con poca frecuencia.

6.8. ALIMENTACIÓN Y SUEÑO

Muestra bastante a petito, lo cual ha generado que mantenga un buen estado físico además indica que tiene un poco de problemas para conciliar el sueño.

6.9. HISTORIA MÉDICA

No refiere enfermedades médicas

6.10. HISTORIA LEGAL

No refiere problemas concernientes al ámbito legal

6.11. PROYECTO DE VIDA

No manifiesta que desearía ser algo

7. EXPLORACION DEL ESTADO MENTAL

7.1. FENOMENOLOGÍA

Paciente asiste a consulta con vestimenta cómoda, bien presentado en su aspecto formal, su lenguaje verbal fue muy coherente.

7.2. ORIENTACIÓN

No presenta dificultades para situarse en tiempo y espacio

7.3. ATENCIÓN

No presenta dificultades al momento de realizar el proceso

7.4. MEMORIA

No refiere problema al momento de retener o asimilar información.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



7.5. INTELIGENCIA

Paciente mantiene una buena inteligencia de acuerdo a su edad

7.6. PENSAMIENTO

Presenta sentimientos pesimistas respecto a su situación actual

7.7. LENGUAJE

El paciente se expresa oralmente de forma lenta y segura

7.8. PSICOMOTRICIDAD

No refiere problema de psicomotricidad

7.9. SENSOPERCEPCION

Paciente mostro una buena sensopercepcion, respondiendo coherentemente a los estímulos

7.10. AFECTIVIDAD

Paciente mostro en la consulta cordialidad y amabilidad en cada respuesta en su tonalidad y mirada se notó cierta frustración mientras mencionaba lo que le sucedía

7.11. JUICIO DE REALIDAD

Paciente posee un buen juicio de realidad

7.12. CONCIENCIA DE ENFERMEDAD

Tiene conciencia de que existe un problema y busca solución

7.13. HECHOS PSICOTRAUMATICOS E IDEAS SUICIDAS

El paciente refiere que se siente muy triste por las cosas que le pasan

8. PRUEBAS PSICOLOGICAS APLICADAS

Inventario burnout de Maslach

Cuestionario breve de burnout

9. MATRIZ DEL CUADRO PSICOPATOLOGICO

FUNCIÓN	SÍNTOMAS	SÍNDROME
COGNITIVO	Agotamiento físico, problemas para conciliar el sueño	Síndrome de Burnout
AFECTIVO	Agotamiento mental.	Síndrome de Burnout



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



PENSAMIENTO	Dificultad para la concentración.	Síndrome de Burnout
CONDUCTA SOCIAL	Irritabilidad constante, problemas en el ámbito familiar.	Síndrome de Burnout
SOMÁTICA	Migrañas, dolores musculares persistentes.	Síndrome de Burnout

Elaborado por: Abel Díaz Álvarez.

9.1. FACTORES PREDISPONENTES:

Agotamiento físico, emocional y mental, dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad constante.

9.2. EVENTO PRECIPITANTE:

Impacto psicológico causado por la pandemia por covid-19 y la sobrecarga de trabajo que tuvo en ese periodo.

9.3. TIEMPO DE EVOLUCIÓN:

Nueve meses.

10. DIAGNÓSTICO ESTRUCTURAL

Rasgos del síndrome de burnout.

11. PRONÓSTICO

Mejorar la calidad de vida a través de promover el bienestar psicológico del paciente.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir las técnicas del esquema terapéutico para de esa manera mejorar la calidad de vida y fomentar el bienestar físico y mental del paciente, además de seguir las diferentes instrucciones de cómo adaptarse a diferentes cambios.

13. ESQUEMA TERAPÉUTICO

HALLAZGOS	META TERAPÉUTICA	TÉCNICA	NÚMERO DE SESIONES	FECHA	RESULTADOS OBTENIDOS
Cognitivo: Agotamiento físico, problemas para conciliar el	Enseñar terapias para mejorar el descanso.	Ejercicios Relajantes	1	11/10/2021	A través de esta técnica, se logra que el paciente recupere su



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



sueño.					bienestar físico y mejore la conciliación del sueño.
Afectivo: Agotamiento mental, dificultad para la concentración	Lograr que el paciente ejercite su concentración, además de promover la relajación.	Ejercicios de planificación de rutinas	2	18/10/2021	Se hace concientización acerca de enfrentar de mejor manera las actividades a realizar en el ámbito laboral.
Conductual: Irritabilidad constante, problemas en el ámbito familiar.	Identificar conductas de estrés y de cambios de ánimo.	Evaluando las actividades que realiza en el ámbito familiar.	2	25/10/2021	Se permite que el paciente reflexione acerca de sus actitudes con los miembros de su familia.
Somático: migrañas, dolores musculares persistentes.	Promover el descanso, y el ejercicio físico como actividad de distracción.	Recomendando actividades para realizar fuera del trabajo.	1	01/11/2021	Esta técnica, permite que el paciente realice actividades diferentes a las rutinarias.

Elaborado por: Abel Díaz Álvarez.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT

CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB)

A. Puesto de trabajo: MILITAR ACTIVO
B. Años en el puesto: 19 AÑOS C. Sexo: M D. Edad: 37
E. Estado civil
Soltero/a. casado/a. separado/a. otros.

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo:
 1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
2. Me siento identificado con mi trabajo:
 1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes:
 1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo:
 1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales:
 1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Indeciso.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo.
6. Mi trabajo actual carece de interés:
 1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Indeciso.
 4. De acuerdo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



5. Totalmente de acuerdo.
7. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. En la mayoría de ocasiones.
9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí:
1. Nunca.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.
10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance:
1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Indeciso.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo.
11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas:
1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Indeciso.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo.
12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso:
1. Totalmente en desacuerdo.
 2. En desacuerdo.
 3. Indeciso.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo.
13. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?:
1. Nada.
 2. Muy poco.
 3. Algo.
 4. Bastante.
 5. Mucho.
14. Mi trabajo es repetitivo:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
5. En la mayoría de ocasiones.
15. Estoy quemado en mi trabajo:
1. Nada.
2. Muy poco.
 3. Algo.
4. Bastante.
5. Mucho.
16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo:
1. Nada.
2. Muy poco.
 3. Algo.
4. Bastante.
5. Mucho.
17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales:
1. Nada.
2. Muy poco.
3. Algo.
 4. Bastante.
5. Mucho.
18. Procuero despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo:
1. Nunca.
2. Raramente.
 3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.
19. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido:
1. Nada.
2. Muy poco.
 3. Algo.
4. Bastante.
5. Mucho.
20. Mi trabajo me resulta muy aburrido:
1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
 3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. En la mayoría de ocasiones.
21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor:
1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
 3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. En la mayoría de ocasiones.

El Cuestionario CBB consta de 21 ítems sobre los antecedentes del Síndrome, los elementos del burnout y las consecuencias del burnout.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es 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 de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo			✓		
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado			✓		
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado			✓		
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					✓
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales				✓	✓
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				✓	✓
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	✓				
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando				✓	
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo			✓		
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente				✓	✓
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente				✓	✓
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo				✓	
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo		✓			
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				✓	
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	✓				
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					✓
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					✓
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender		✓			
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		✓			
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					✓
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓				
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	✓				

- A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL
- D. DESPERSONALIZACIÓN
- R. P. REALIZACIÓN PERSONAL