



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vera Yacila, Hayla Milagros (orcid.org/0000-0002-7122-5392)

ASESORA:

Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro (orcid.org/0000-0001-5505-7715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

*A Dios por la fortaleza interna generada
cada día. Isaías 40:31
“Pero los que esperan en
el SEÑOR Renovarán sus fuerzas. Se
remontarán con alas como las águilas,
Correrán y no se cansarán, Caminarán y
no se fatigarán”*

*A mis padres, por el apoyo y confianza total
para el logro de mis metas y objetivos.*

Agradecimiento:

A mi familia por el apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

A mi primogénita Georgia quien representó y es el impulso y motor de mi vida.

A mi asesora de la presente tesis Dra. Fatima Caceres quien me brindo el apoyo, tiempo y dedicación durante el desarrollo del presente trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	13
3.3 Escenario de estudio.....	15
3.4 Participantes	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6 Procedimiento	16
3.7 Rigor científico	16
3.8 Método de análisis de datos.....	17
3.9 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	34

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud – 2022. Fue de enfoque cualitativo, de diseño no experimental transversal, con la característica de recolección de datos en un único momento, así también de tipo descriptivo. Se consideró a 4 participantes madres de familia a su vez colaboradoras de una entidad pública de salud, se aplicó una entrevista semiestructurada con validez de constructo del autor Maslach. En el análisis sobre agotamiento emocional, se evidenció que las madres trabajadoras presentan cambios en el estado de ánimo, falta de energía, desmotivación, dificultades para concentrarse, bajo estado de ánimo, y agotamiento mental. Respecto a la despersonalización, se evidenció que tres de ellas presentaron deshumanización en el trato a los usuarios. En cuanto a la realización personal en el análisis realizado los síntomas que evidencian las cuatro madres son: inseguridad laboral, entorno laboral deficiente, sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales). Concluyendo que las participantes si presentan síntomas del síndrome de Burnout.

Palabras clave: Síndrome Burnout, agotamiento personal, despersonalización.

Abstract

The object to this investigation was to analyze the symptoms of the Burnout syndrome on mothers that work from home in a public health institution during the prevalent times of covid 19- 2022. This research took qualitative, transverse non-experimental, descriptive focus with on-site collected data. Four mother-employees from a health institution were considered for a semi-structured interview based on Maslach construct study.

It was observed that working mothers presented mood changes, loss and lack of energy, demotivation, difficulties to focus and psychological exhaustion.

Evidence demonstrated depersonalization on three of the participants and how they treated the users. The symptoms the four employees were going through were made evident in the analysis and are as follows: employment insecurity and negative working environment. The research exhibits the participants suffering from the Burnout syndrome.

Keywords: Burnout syndrome, personal exhaustion, depersonalization.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las madres que laboran vía remota en tiempos de COVID-19, se han visto sumergidas en la obligación de crear, mantener y conllevar desde sus hogares, un equilibrio entre las responsabilidades del hogar, laboral y personal. Siendo una de las expresiones: *“la carga laboral es mucha y a veces pienso renunciar para criar de lleno a mis hijos”, “trabajar y estudiar es muy difícil, tanto así que al final de la jornada tengo agotamiento y ya no me da tiempo de ver por mi hogar”, “la carga laboral es tanta que hasta en oportunidades me he vuelto indiferente ante el dolor de las personas”, “siento que la carga laboral es muy abrumadora”*.

Así se evidenció que cada día los requerimientos de productividad y eficiencia en el trabajo va en aumento, sumado a ello la alta demanda de quehaceres en el hogar, en ese sentido trabajar en el ámbito administrativo de la salud no es sencillo ya que se requiere de vocación, coraje y una alta capacidad para enfrentar situaciones extremas, por ello cuando la demanda de nuestro entorno profesional y familiar supera la capacidad de adaptarse entonces se desarrolla el estrés y si esa demanda se mantiene en el tiempo de servicio, corremos con el riesgo de presentar el síndrome de Burnout.

A nivel nacional según el MIMP nos dice que el Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional “es la disminución de la respuesta funcional del organismo a las demandas de la vida cotidiana como consecuencia de usar toda nuestra energía, aún la de reserva, sin conservar la necesaria para nosotros/as mismos/as de igual manera una respuesta crónica a la tensión emocional constante y no la reacción a una crisis ocasional” (1).

En coherencia en una edición del diario El Peruano nos dice que el síndrome de burnout surge como consecuencia del estrés laboral y tiene algunos síntomas característicos, como el agotamiento físico, cansancio permanente, desgaste emocional. De ahí el nombre de burnout, que significa estar quemado así mismo que durante el tiempo de cuarentena por el COVID-19, ha implicado un cambio

abrupto que puede generar un agotamiento físico y emocional que implica sentirse desmotivado y con una pérdida de identidad. Esto hace muy probable que las personas puedan padecer de este síndrome (2).

A nivel Internacional según la OMS indica que los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud, asimismo las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud, por ello las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable (3).

En ese sentido el área de medicina legal de Costa Rica refiere que el recurso humano sometido a constantes rotaciones en el turno de trabajo son los que presentan mayores problemas (4).

Así también según la compañía líder en Prevención de Riesgos Laborales hace referencia al Síndrome de Burnout como la cronificación del estrés laboral, el cual se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador (5).

Por lo antes expuesto, es que se sostiene como pregunta general de investigación: ¿Cuáles son los síntomas del Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud - 2022?

Así mismo, en base a nuestra pregunta general, nuestros objetivos específicos son: (1) Describir los síntomas de agotamiento emocional como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota; (2) Describir los síntomas de despersonalización como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma

remota; (3) Describir los síntomas de realización personal como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes del estudio radican en la examinación de diferentes bases de datos internacionales y nacionales para fundamentar el presente estudio. En ese sentido, se hallaron diferentes artículos de diseño cualitativo y que estuvieron orientados en analizar el síndrome de burnout.

A nivel internacional tenemos en México, a Álvarez-Rebolledo et al. realizaron una investigación que tuvo como objetivo el conocer los efectos del aislamiento social en madres expuestas al COVID-19 y su relación con el crecimiento de síntomas de burnout. El diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque fenomenológico. La técnica que se usó fue mediante una entrevista semiestructurada. En ese sentido, las participantes fueron madres solteras (n = 20) con una edad promedio de 33.7. Los resultados indicaron que, debido al confinamiento y a las restricciones que se impusieron se evidenció presencia de síntomas de cansancio, despersonalización, ya que no presentaba tolerancia frente a otras personas, por último, pobre realización personal, ya que refirieron no poder haber concretado sus proyectos a corto plazo debido a la pandemia. En síntesis, es de suma importancia el abordaje holístico en esta muestra de madres solteras, ya que el estado en que se encuentran daña la interacción que tienen con sus hijos y familia cercana (6).

En España, Carrasco hizo un estudio que tuvo como objetivo el conocer que factores del síndrome de burnout aquejan a las enfermeras de una institución local, asimismo, promover programas de intervención para su futuro abordaje. El diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque fenomenológico. Asimismo, la técnica que se usó fue mediante una entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por enfermeras del sexo femenino. Se probabiliza que los resultados hallados podrían generar un alto índice de síntomas de burnout en enfermeras del sexo femenino, ya que se encuentran en un contexto de trabajar en primera línea y en constante peligro de su salud. Se concluye que, sería importante el poder elaborar programas basados en el coaching, de esa forma poder desarrollar habilidades que afronten el problema coyuntural del burnout (7).

En México, Magaña et al. desarrollaron un estudio bajo el objetivo de determinar a través de un enfoque cualitativo la presencia del Síndrome de burnout; a mujeres del área de investigación que pertenecen al a un instituto nacional de investigación en Tabasco. El diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque descriptivo La técnica que se usó fue una entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por mujeres profesionales vinculadas al rubro de investigación científica (n = 13). Los resultados indicaron que, una alta prevalencia del síndrome de burnout en relación con el cumplimiento de diversas labores académica a destiempo, asimismo, carga de trabajo que no tienen nada que ver con las funciones de investigación, lo que origina síntomas de despersonalización hacia los estudiantes y reducción del sentido de realización personal debido a las problemáticas ya mencionadas. Por lo tanto, se concluye que las investigadoras presentan un alto grado de síntomas relacionados al burnout (8).

En Estados Unidos, Berg et al. realizaron una investigación que tuvo como objetivo el conocer mediante una metodología cualitativa examinar la fatiga de compasión y el síndrome de burnout. El diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque fenomenológico. La técnica que se usó fue mediante una entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra fueron profesionales del área de traumatología (n = 12). Los resultados indicaron que, los profesionales de traumatología presentan una sintomatología marcada de burnout, ya que se sienten fatigados, asimismo, poco tolerantes con los pacientes, además, piensan que su carrera no guarda un sentido de vida, es decir, existe una limitada realización profesional. En conclusión, debido a los datos hallados, se recomienda el poder elaborar programas que presenten el objetivo de reducción de agotamiento emocional debido al burnout (9).

En Alemania por Lara et al, realizaron un estudio bajo el objetivo de desarrollar una comprensión más específica de los mecanismos psicológicos en el desarrollo del agotamiento por burnout en los cuidados a largo plazo como base para posibles nuevas estrategias de intervención destinadas a mejorar la salud mental de las profesionales de enfermería. El diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque temático reflexivo. La técnica que se usó fue mediante una

entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por ancianos de una localidad (n = 14) entre hombres y mujeres de 36 a 58 años. Los resultados fueron que, los profesionales de enfermería en interacción con los pacientes presentaban un mayor agotamiento debido a las horas extras de trabajo, asimismo, el poco personal en el instituto no brinda la logística suficiente para poder abordar oportunamente todos los casos clínicos. Se concluye, que es importante el elaborar programar de contenido preventivo o desarrollar habilidades para poder contrarrestar el burnout (10).

Por otro lado, el primer antecedente nacional fue desarrollado en Arequipa por Márquez et al. realizó un estudio que tuvo como objetivo el conocer las formas en que las madres de familia de un instituto nacional experimentan los síntomas de burnout. Por otro lado, el diseño de investigación fue cualitativo mediante un enfoque fenomenológico. Además, la técnica que se usó fue mediante una entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 5 madres de familia. Entonces, los resultados evidenciaron que todas las madres presentan un alto nivel de burnout debido a las exigentes funciones que tienen que cumplir, tanto con los hijos y con los esposos, debido a ello presentan cansancio, pesadez y poca positividad hacia un futuro que ellas quieren para sí mismas. Se concluye que, los roles relacionados al machismo perjudican psicológicamente a las mujeres, ya que generó en ellas pensamientos de arrepentimiento hacia la opción de ser madres (11).

La segunda investigación fue realizada por Bracco et al. que tuvo como objetivo el ahondar en los factores institucionales y sociales a la prevalencia del síndrome de agotamiento profesional en colaboradores de una penitenciaría, fue un estudio donde se empleó la metodología de entrevista semiestructurada a 10 personas, con enfoque cualitativo. El resultado fue que se halló un desgaste profesional, a causa inicial de un desabastecimiento de materiales como equipos de trabajo así también de malas relaciones interpersonales en el entorno laboral (12).

Por otro lado, la tercera investigación fue por Sarmiento et al. donde aplicó

una investigación cuyo objetivo fue analizar los factores de riesgo que se encontraban en el desarrollo del síndrome en personal de la salud y trabajadores sociales, se empleó el enfoque cualitativo, donde se aplicó el método de la entrevista a 7 profesionales, y sus resultados fueron que los factores más persistentes relacionados al desarrollo del síndrome de burnout son: alta carga laboral, ausencia de pausas activas, tiempo excesivo de pie. Como aporte de esta investigación se comprende que ayudó a evidenciar que los colaboradores del área de salud requieren un mayor acompañamiento a nivel del bienestar (13).

La cuarta investigación fue realizada por Vásquez et al. en su investigación tuvo como objetivo mencionar los factores que se encuentren relacionados al síndrome de burnout con un nivel elevado en profesionales de la salud, se aplicó un estudio observacional, transversal y analítico, donde para las variables cualitativas se usaron frecuencias absolutas y relativas. Como resultados se obtuvo que el síndrome de burnout se encontraba en un nivel elevado con un porcentaje de 73.3%, así se destacó la alta frecuencia de despersonalización con 61%, seguida de cansancio emocional con un 56% (14).

La quinta investigación fue realizada por Mayorga et al. realizó un estudio que tuvo como objetivo el conocer la violencia contra la mujer y que factores de agotamiento se presentan al momento de ejercer violencia contra las mujeres. Por otro lado, el diseño de investigación fue cualitativo. Además, la técnica que se usó fue mediante una entrevista semiestructurada. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 33 madres de familia. Entonces, los resultados evidenciaron que la violencia impuesta a las 33 mujeres ocasiona síntomas de agotamiento emocional y poca realización personal. Asimismo, presentan cansancio y poca intención de poder contrarrestar la violencia o separarse de su pareja. Se concluye que, la violencia ejercida de los hombres hacia las mujeres produce síntomas de agotamiento y cansancio emocional y físico (15).

La base teórica está en base al Modelo Maslach y Leiter, que señalan la conceptualización de la variable y que está en referencia a la demanda de excesiva energía, poder o recursos (16). Es decir, los individuos que lidian con el estrés del

trabajo se exponen a presentar un alto peligro de sentirse agotados, ello puede conllevar a que se sientan vacías e incapaces de hacer frente a las exigencias de la vida. Según Maslach et al. refiere que estas características son las primeras evidencias clínicas de que una persona posee burnout (17).

Entonces, el síndrome de burnout está caracterizado por el alto agotamiento que la persona presenta. Por ello, según Freudenberger es la eliminación de la motivación o el estímulo, especialmente cuando la devoción de uno a una causa o relación no produce los resultados deseados (17).

Por ello, según la teoría Maslach et al. refieren que el agotamiento en el ser humano inicia cuando conductual, emocional y cognitivamente; siente una repulsión hacia sus labores diarias, ello produce en él o ella pensamientos de sentirse menos frente a los demás y así mismo (16).

Es importante enfatizar que teóricamente el síndrome de burnout no es igual al estrés, ya que según Maslach el síndrome de burnout hace referencia a un cuadro sintomatológico más amplio que involucra un daño crónico a nivel cognitivo; dado los pensamientos distorsionados que puede presentar la personas; asimismo, a nivel emocional, ya que la persona se siente menos o inútil; y en el área conductual, ya que, la persona deja de realizar las cosas que lo motivaban; en cambio el estrés está más relacionado a factores fisiológicos como la pesadez, mareos, vómitos etc.(18).

Asimismo, es importante recalcar que el burnout hasta el día hoy conceptual y clínicamente está catalogado como un síndrome que es un conjunto de síntomas agrupados, pero que no equivale a un trastorno, ya que este último está en referencia a algo estable y frecuente que se circunscribe a la personalidad (19).

Por lo tanto, el eje central de la teoría de Maslach argumenta que el burnout está catalogado como un síndrome que posee los siguientes síntomas: (a) los individuos experimentan debilidad, ya que perciben que sus labores cotidianas se tornan más pesadas y frustrantes, asimismo, pueden tomar la actitud de

despreocupación hacia su rol dentro de un área laboral, además, pueden distanciarse emocionalmente y comenzar a sentirse insensibles con respecto a su trabajo (19).

Por otro lado, el individuo experimenta síntomas físicos como dolores de cabeza y de estómago o problemas intestinales; que repercuten a la hora de realizar sus labores, ello perjudica aún más su productividad personal y laboral de la persona que lo padece (19).

Además, la persona puede sentir un cansancio agudo, debido a que, las personas se sienten consumidas, inhábiles de sobrellevarlo y cansadas; es decir, se sienten sin energía para realizar su trabajo (20). Por último, el individuo se halla en un rendimiento que paulatinamente va reduciéndose; es decir, el agotamiento afecta principalmente las tareas cotidianas en el trabajo o en el hogar cuando el trabajo principal de alguien implica cuidar a los miembros de la familia. Las personas con agotamiento se sienten negativas con respecto a sus funciones. Presentan dificultad para concentrarse y, frecuentemente, carecen de creatividad (19).

Por lo tanto, el presente síndrome es una construcción bilateral que contiene una discrepancia entre las exigencias ambientales y las destrezas personales (21). En tal sentido, el síndrome no ocurrirá como una situación única, ya que es un proceso de desarrollo donde aquellos que no lo hacen tener un conjunto de competencias sólidas, existe la gran probabilidad que experimenten ciclos de déficit y/o pérdida de recursos (19).

Añadido a ello, las causas que originan dicho problema se deben a un exceso de trabajo, falta de estimulación, aburrimiento, estrés, mala orientación profesional, aislamiento, riesgo en el progreso de una carrera profesional, limitaciones económicas, planes para turnos nocturnos y guardias, entre otros (20).

Además, otros factores asociados con la fatiga son: falta de recursos institucionales o apoyo administrativo, abundantes tareas burocráticas, falta de

control y autonomía, dificultad financiera, responsabilidades de servicio, edad joven, mujeres, deficientes relaciones laborales, conflicto de proporción entre la familia y la vida laboral, así también el tener hijos que se encuentran en los primeros años de vida (21).

Además, un indicador importante son los elementos personales premórbidos que acrecientan la sensibilidad personal, la capacitación profesional insuficiente, los factores profesionales, los factores sociales y los factores ambientales también contribuyen a todo esto (22).

Entre otras manifestaciones del presente síndrome destacan los cambios de conducta, como el de alimentación irregular, el consumo de drogas y alcohol, el comportamiento violento puede ser muy frecuentes, como la agresión, la defensa y el cinismo (21).

Las personas con este síndrome también pueden presentar trastornos emocionales como: frustración, ira, una actitud sospechosa, una sensación de superioridad o exceso de confianza, uso excesivo de sedantes y barbitúricos, cinismo y signos de depresión/ansiedad, irritabilidad, disminución de autoestima, la falta de motivación, problemas para concentrarse, miedo emocional, decepción profesional y ganas de dejar el trabajo, entre otros (20).

Es importante enfatizar que teórica y empíricamente el síndrome de burnout guarda diferencia entre mujeres y hombres, ya que, las féminas cotidianamente asumen más responsabilidades dentro del hogar y a la vez profesionalmente, ello generado por una red de pensamiento machista que asume que las responsabilidades domésticas todavía son roles exclusivos de las mujeres, a diferencia de los hombres que en gran medida se basan solo en preocupación en el trabajo (23).

Por lo tanto, ello genera una mayor cronicidad sintomatológica, ya que, las mujeres deben ocuparse de más labores tanto dentro del hogar como en el trabajo, asimismo, las situaciones problemáticas que puedan agotar a las mujeres son más

diversas, como el nacimiento de un hijo o lidiar con un nuevo jefe (23).

Añadido a ello, el contexto coyuntural del COVID—19 a exponenciado las diferencias del síndrome de burnout, ya que, las mujeres no solo se tienen que hacer cargo del hogar y a la vez de su rol en el trabajo de manera física o virtual, sino también de la educación a distancia de sus hijos, la cual la madre en gran medida tiene un rol de acompañamiento (24).

Otra teoría importante es la teoría cognitiva de Beck, según este autor, el cansancio emocional, la poca realización personal y la despersonalización pueden deberse a factores netamente cognitivos, el cual genera consecuencias a nivel conductual y emocional; es decir, los pensamientos son el eje central del problema en el burnout (25).

Ya que, los pensamientos pueden distorsionarse debido a un contexto altamente exigente, tanto en el ámbito laboral como personal. Entonces, los pensamientos distorsionados juegan un papel esencial en la conducta del ser humano. Estos pensamientos distorsionados son: (a) el pensamiento polarizado, está caracterizado por tener solo dos tipos de respuestas el sí o el no, frente a dificultades que podrían solucionarse de una manera diferente; (26) (b) el pensamiento generalizante, es un tipo de pensamiento que todo lo que la persona escucha o ve en otras trata de particularizar en su comportamiento; es decir, casi todos los problemas que suceden en el ámbito personal o laboral se deben a él o ella (27).

Por otro lado, (c) el pensamiento catastrófico, ello va en semejanza que el individuo piensa que todo que sucede a su alrededor va a terminar en tragedia; es decir, posee un pensamiento negativo de las situaciones o personas que se puedan atravesar en vida (27) (d) el pensamiento del tener la razón, es decir, el individuo frente a diferentes problemáticas que resolver se vuelve poco o nada flexible frente a los comentarios de otras personas que buscan también solucionar el problema, ya que él o ella piensa que siempre guarda la razón en todo momento (25).

Por lo que, esos pensamientos distorsionados en las personas con síndrome de burnout van a originar que presente una visión negativa hacia su labor con el mundo, consigo mismo y con los demás (26). Es decir, no va a ver positivamente su futuro a pesar de tener todas las condiciones físicas y mentales para poder realizar una buena labor, asimismo, se siente menos que los demás debió a su constante pesadez y cansancio, por último, va a demostrar tener una conducta hostil y poca empática con sus compañeros o familiares (27).

En ese sentido, para entender con más precisión la variable, el marco conceptual inicia con la definición principal del síndrome de burnout, según Maslach refiere el síndrome está catalogado como un conjunto de síntomas comportamentales, cognitivos y emocionales; que afectan gravemente las labores diarias y laborales de la persona (20).

Este síndrome se manifiesta en tres dimensiones que los autores enfatizan que su presencia se da de igual manera indiferentemente del género, sexo o cultura. Ello inicia en primer lugar con el cansancio emocional, que hace referencia a un agotamiento sin motivo alguno, y que es frecuente e intenso, el cual repercute a nivel emocional y conductual. En segundo lugar, la despersonalización, se encuentra basada en actitudes negativas que la persona presenta hacia sí mismo y hacia los demás, de esta manera el individuo se vuelve irritante y absorbente. Por último, la realización personal, está relacionado a la percepción que tiene el individuo acerca de su presente y futuro laboral o personal, ya que el síndrome produce una disminución de algo prometedor (20).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada porque está orientada a determinar, a través del conocimiento científico, los medios por el cual se puede cubrir una necesidad específica y reconocida (28).

Así también es de enfoque cualitativo debido a que en esta investigación se realizó una descripción del fenómeno en sí, se conduce básicamente en ambientes naturales, su proceso es inductivo, también se caracteriza porque no presenta hipótesis, se aplicó el método de entrevista, y participantes (29).

Diseño de Investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental transversal, con la característica de recolección de datos en un único momento, así también de tipo descriptivo (29).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Síndrome de Burnout: Este síndrome se manifiesta en tres dimensiones que los autores enfatizan que su presencia se da de igual manera indiferentemente del género, sexo o cultura (30).

Subcategorías: Inicia en primer lugar con el cansancio emocional, que hace referencia a un agotamiento sin motivo alguno, y que es frecuente e intenso, el cual repercute a nivel emocional y conductual; es decir, cuando las personas experimentan agotamiento emocional, pueden sentirse emocionalmente agotados, abrumados y fatigados. (31) Estos sentimientos tienden a acumularse durante un período prolongado, aunque es posible que las personas no noten las primeras señales de advertencia (22).

Esto puede tener un impacto significativo en la vida cotidiana, las relaciones

y el comportamiento de una persona, Por lo general, el agotamiento emocional ocurre si alguien se siente abrumado por factores en su vida. Pueden creer que tienen una falta de control sobre su vida o pueden no estar equilibrando correctamente el cuidado personal con las demandas de la vida (31).

Un tratamiento eficaz para ello es el reconocimiento de los factores estresantes que puede minimizar o eliminar, ello cuando no puede cambiar un factor estresante porque está fuera de su control, es importante concentrarse en el momento presente (30). En el presente de la persona están ocurriendo varios eventos neutrales o positivos; es decir, cuando te enfocas en este tipo de eventos, da una perspectiva de lo que sucede a tu alrededor y ello permite manejar adecuadamente la situación estresante (22).

Así también, etapa Infantil nos dice que la crianza de bebe no es fácil, ya que a esa felicidad materna se contrapone el agotamiento corporal, falta de sueño y las dificultades para conectar con el mundo interior del bebe. Estas situaciones podrían generar irritabilidad y retraimiento en la madre y en ocasiones puede desarrollar patologías mentales o desencadenar nuevos trastornos (32).

En segundo lugar, la despersonalización, se encuentra basada en actitudes negativas que la persona presenta hacia sí mismo y hacia los demás, de esta manera el individuo se vuelve irritante y absorbente (30). El componente de despersonalización representa una dimensión motivacional y de distanciamiento interpersonal del agotamiento (32).

La despersonalización se refiere a una actitud negativa, insensible, o respuesta excesivamente desapegada a varios aspectos del trabajo; asimismo, la despersonalización se refiere a la pérdida de una relación emocional o cognitiva con el trabajo o con los quehaceres diarios de la vida cotidiana. Además, el individuo puede sentirse como un robot o en un sueño, algunas personas pueden temer que se están escapando de las conductas cotidianas que emiten y pueden deprimirse, ponerse ansiosas o entrar en pánico, por lo tanto, para algunas personas, los síntomas son leves y duran poco tiempo, para otros, sin embargo, los

síntomas pueden ser crónicos y continuos, y durar o aparecer durante muchos años, lo que lleva a problemas con el funcionamiento diario (31).

Por último, la realización personal, está relacionado a la percepción que tiene el individuo acerca de su presente y futuro laboral o personal, ya que el síndrome produce una disminución de algo prometedor (30), además, las personas pueden sentir y percibir que la realización personal también se puede brindar en la vida cotidiana; es decir, el síndrome de burnout afecta ese desarrollo personal que la persona desea para su vida, de esa manera no pueda cumplir los objetivos para sí mismo, el no cumplir con los objetivos de la vida conlleva a la adquisición de una baja autoestima, problemas de salud mental como la ansiedad, depresión o trastornos de personalidad; en ese sentido, el no realizarse es un síntoma que afecta significativamente (32).

En cuanto a la matriz de categorización en anexos se considera la matriz apriorística, la misma que incluye y se detalla el problema de la investigación, las preguntas de la investigación, objetivo general y específicos y categorías y subcategorías.

3.3. Escenario de estudio:

El escenario de la presente investigación es una institución pública de salud, que se encarga de defender los derechos en salud de las personas, así también orientan sus acciones a empoderar al ciudadano en el círculo del sistema de salud nacional (33). No obstante, debido a la coyuntura de la pandemia ocasionada por la COVID-19, la entrevista se realizó mediante la plataforma meet, por medio de videollamadas gratuitas.

3.4. Participantes

Los participantes son cuatro madres que laboran en una institución pública de salud de manera remota o en modalidad virtualidad, las participantes son madres con hijos lactantes, pre- escolares, escolares, y universitarios. La presente investigación se realizó para analizar si las mismas presentan los síntomas de Burnout respecto a las expresiones o manifestaciones subjetivas que describen.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para aplicar es la entrevista y el instrumento constituye una Guía de Entrevista semiestructurada para formular preguntas de opinión. El instrumento fue elaborado en base a los indicadores establecidos en la Matriz de Categorización y será validado mediante la objetividad de expertos (34). La guía de entrevista semiestructurada es una herramienta que sirve para direccionar el proceso de la entrevista, consiste en una serie de preguntas a formular a los participantes, siguiendo una secuencia determinada. En ese sentido el instrumento se validó mediante el juicio de tres expertos (34).

3.6. Procedimientos

El estudio partió de una descripción de la realidad problemática en un escenario de madres las cuales desempeñan labor en una institución pública de salud, así como en casa. Así mismo ante los factores de riesgo que presentaban las mamás se realizó la entrevista desde la virtualidad; ante lo observado, vía plataforma meet y con apoyo del Google documentos se aplicó la entrevista a las cuatro mamás previa coordinación de consentimiento y en tiempos. Obtenida la información se organizaron y analizaron de acuerdo con las subcategorías planteadas y los objetivos establecidos.

3.7. Rigor Científico

El rigor surge como definición fundamental de la investigación científica basada en el paradigma newtoniano, donde según Ratcliffe y Gonzales (35).

Se basa en las doctrinas del reduccionismo y la universalidad así también pone énfasis en el aspecto analítico del pensamiento, así una de las críticas a la investigación cualitativa está relacionada en el rigor, hasta el punto de afirmar que el rigor no es el sello del naturalismo (36).

Con el fin de precisar la información los resultados descubiertos fueron sometidos a los criterios de rigor científico propuestos por Erazo (37). Donde el Valor de verdad, está relacionado a la credibilidad significa la evaluación de la investigación y sus condiciones para considerarse creíble, siendo esta considerada en todo el proceso de la investigación; la aplicabilidad, dado los resultados de otros

contextos o fenómenos estudiados, los resultados no son transferibles en cualquier estudio, solo forman parte de referencias para herramientas y etapas de investigación en otros contextos; la Consistencia, que es la coherencia forma parte solididad en la que el instrumento debe generar resultados compactos para que estos sean muy significativos: y la Neutralidad, aquella objetividad en la existencia de la información obtenida de las herramientas aplicadas, sin ninguna manipulación personal (37).

3.8. Método de análisis de la información

Se toma en cuenta los diferentes modelos o trayectorias de análisis dependiendo del foco de interés y el diseño seleccionado.

3.9. Aspectos éticos

Respecto a los supuestos axiológicos, la axiología se ocupa de la naturaleza del valor y capta la cuestión del valor de lo que vale intrínsecamente; pone en cuestión los valores del ser, sobre qué estados humanos deben ser valorados, el florecimiento humano se valora como una toma de decisiones intrínsecamente valiosa y participativa, y se considera un medio para alcanzar un fin que permite a las personas participar en la toma de decisiones, en todos los contextos sociales, que afectan a su florecimiento de alguna manera (38).

Así también la Asociación Médica Mundial nos dice que luego que la asociación fue creada en 1947, su objetivo esencial ha sido formular y promover las normas más elevadas posibles de conducta ética y atención médica realizada por los médicos, por lo que ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables, por ello el comité de ética de investigación considero que debe tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal (39).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Nuestro objetivo fue describir y analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres colaboradoras de una institución pública; en ese sentido, la presente investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de la Guía de entrevista semiestructurada a cuatro trabajadoras que son madres de familia y realizan trabajo remoto desde casa, se analizaron sus respuestas y cuyos resultados presentamos siguiendo el orden de las subcategorías establecidas y los objetivos de estudio.

Sub categoría 1: Agotamiento Emocional

En esta subcategoría se planteó como objetivo: Describir los síntomas de agotamiento emocional como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota. En tal sentido, las cuatro participantes coinciden en manifestar que tienen un horario de trabajo remoto de ocho horas diarias; sin embargo, se extiende entre 10 y 12 horas debido a la demanda de atención a “consultas y “denuncias” de los usuarios de los servicios de salud. Debido a ello, expresan que la carga laboral es: *“muy abrumadora por la complejidad de sus casos”*; *“bastante responsabilidad por los informes que se elaboran”*; *“existe una gran demanda de casos”* y *“existen casos muy complejos para resolver”*.

En cuanto al agotamiento emocional existe *convergencia en las cuatro participantes, en que sí lo presentan, la primera manifiesta: “en muy extenuante realizar funciones laborales y familiares a la vez”*; la segunda participante expresó: *“es tanta la tensión familiar con mi hijo y con los demás integrantes de mi familia y trabajo que a veces no me da ganas de trabajar”* así también manifiesto *“los primeros meses de crianza de mi primer y único hijo fue difícil”*. La tercera: *“las responsabilidades de casa como cocinar, preparar las cosas para el colegio de mis hijas, sus trabajos, atender a mi madre y esposo es agotador”*. Finalmente, la cuarta: *“aún no tengo la habilidad de dividir el trabajo con lo personal”*. Estos resultados son convergentes con el estudio de Márquez et al. (11), quien evidenció que las madres de familia trabajadoras presentaron al nivel de burnout por las

exigencias familiares con hijos y esposos presentando cansancio, pesadez y ser poco positivas.

En relación a ello, también hay congruencia con el agotamiento corporal que expresa una de las participantes: *“desarrollar las actividades desde casa, sentada por largas horas, y con temas familiares es difícil, aparte que no cuento con un ambiente netamente dirigido a mi trabajo, es decir no cuento con las herramientas como una buena computadora, pupitre, silla, realmente mi hogar se ha visto transformado”* se comprueba que el trabajo remoto es una opción viable para continuar laborando; sin embargo, el cambio brusco sin preparación previa, ha hecho que las personas se adapten como puedan, como por ejemplo sentarse en una silla sin apoyar la espalda y ante la permanencia prolongada por tanto tiempo sentado hace que los músculos se contraigan y se corten, produciendo dolores y molestias que a la larga puede sobrecargar otras estructuras como los huesos y articulaciones (40).

Por otro lado, en cuanto a la jornada laboral el estado peruano estableció el D.L. 854 que aplica la jornada ordinaria de trabajo la cual por ningún caso puede exceder de ocho horas diarias y 48 horas semanales (41); sin embargo, no se estaría efectuando en la rutina diaria de las madres participantes.

Respecto a las interrupciones laborales en casa; todas convergen y manifiestan tenerlas: La participante uno declara que, a pesar de aislarse para la atención de casos mediáticos, es interrumpida por sus hijas ya que requieren de su atención. La participante dos dice tener interrupciones por tener responsabilidades en el hogar con su hijo, los quehaceres de la casa y esposo. La tercera y cuarta participante manifiestan que tienen hijos que desarrollan clases en línea(virtual) y requieren apoyo con laptop y otros aspectos en las actividades diarias lo cual debe atender indistintamente de la carga laboral. En ese sentido un estudio realizado en España demuestra que el seguimiento escolar de los hijos e hijas en edad escolar es desarrollado mayoritariamente por las madres, hecho que se ha convertido en un elemento de ansiedad y estrés añadido al hecho de teletrabajar (42). Así mismo en cuanto a las interrupciones laborales un estudio realizado nos dice que los colaboradores que tuvieron que afrontar el trabajo remoto no estaban preparados

para afrontar la realidad virtual, puestos que el tiempo laboral tenían que compartirlos con quehaceres de casa e hijos generando de esta manera estrés (43)

En cuanto a sentirse frustradas por la carga laboral y familiar; tres de ellas convergen en decir que no se sienten frustradas; pero sí *“agotadas y cansadas”*; *“no es tarea fácil”* y una de ellas diverge en manifestar que: *“en ocasiones si me he visto en esa situación porque al no poder partirme en dos y no dar al 100 % tanto en mi trabajo como en mi familia me pone en esa situación; añadido la situación de que si mi contrato permanecerá”* las presentes expresiones coinciden con el artículo de Enric Fontcuberta que señala que las condiciones de trabajo adecuados al confinamiento forzado y repentino resultaran inevitables momentos de ansiedad, frustración y agobio en consecuencia el rendimiento laboral descenderá irremediabilmente (44).

Sub Categoría 2: Despersonalización

En esta subcategoría se planteó como objetivo: Describir los síntomas de despersonalización como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota. En tal sentido, respecto al trato a las personas como objetos interpersonales, dos de las participantes manifestaron que: *“muchas personas se mecanizaron en las atenciones”*, *“en ciertos casos sí traté con cierta indiferencia”*, *“ante usuarios difíciles de entender mi trato es indiferente”*, *“si he visto que la gente no se duele o se pone tan fría que trata mal a los usuarios”*; dichas reacciones nos manifiestan que las participantes presentan indicadores de deshumanización por la frialdad de trato a los usuarios; esto concuerda con el antecedente internacional de Álvarez-Rebolledo et al. donde demuestra que en sus resultados debido al confinamiento evidenció síntomas de cansancio, despersonalización ya que no presentaban tolerancia frente a otras personas (6).

Contrariamente, para las otras dos participantes manifestaron que prima un buen trato a los usuarios priorizando la vocación, empatía y sensibilidad, considerando importante el actuar con humanidad y más aún en el área de salud,

puesto que es un área de atención de denuncias interpuestas por los usuarios donde los derechos en salud e integridad física son vulnerados. Ante ello, se considera que la esencia de las colaboradoras en salud debe ser el ser humano por lo que el buen trato y humanización debe reflejarse en una asistencia centrada en la persona, con un trato personal, con una información adecuada y suficiente, con una comunicación comprensible (45).

En relación a si consideran que por la carga laboral se habrían vuelto insensibles, las 4 participantes coincidieron en responder que no se habrían tornado insensibles durante su labor, ya que expresaron que en situaciones difíciles de parte de los usuarios se conmovieron al punto de llorar con ellos a causa de fallecimientos constantes, o de dolerse con ellos y es que manifiestan *“doy todo de mi para lograr la satisfacción del usuario”, “trato de recordar y recordarme que trabajo con y para las personas”*, ello evidencia que las colaboradoras presentan sensibilidad ante la magnitud de casos.

En cuanto a, si la presión laboral la estarían endureciendo emocionalmente dos de ellas señalaron que, ante la complejidad de casos y usuarios con carácter difícil de lidiar, si se habían endurecido emocionalmente, ya que manifiestan que es muy demandante trabajar con esos dos aspectos. En ese sentido la gran mayoría de los seres humanos han sentido, alguna vez en su vida, que se han encontrado frente a una situación en su trabajo de mucha presión con la cual se les ha hecho imposible lidiar (46). A diferencia las otras dos participantes mencionaron que a pesar de la carga y presión laboral no presentaban endurecimiento emocional manifestando *“se requiere un manejo adecuado de habilidades para laborar en el ámbito de salud y con personas”, “considero la vulnerabilidad en la que se encuentra el usuario”*.

Así también en cuanto a la pregunta si las participantes sentían que en ocasiones no les preocupaba lo que les pasaban a las personas, dos de ellas indicaron que en oportunidades si se veían en esa situación, expresando *“llego a un punto de que es tanto el trabajo y demanda en casa que en ocasiones olvido el requerimiento del usuario y su necesidad, y me preocupo más por atender asuntos*

familiares”, ello evidencia que ante el trabajo remoto y las diferentes actividades de una madre en casa tienden a ser difícil de conllevar. En ese sentido, debido a la unión de variables personales, organizaciones e interpersonales la persona comienza a sentirse abrumada, y ve como sus expectativas tanto personales como laborales no se llevan a cabo (47). Mientras que las otras dos mamás manifestaron lo contrario indicando que si les preocupaba lo que les pasaban a las personas ya que enfatizaban la importancia de vocación del servicio, así también la empatía que se debe utilizar en el área de salud.

En cuanto a si las participantes sienten que los usuarios las culpaban de sus problemas, tres de ellas confirmaron que sí, expresando: *“Si, me culpan de no realizar mi trabajo de manera efectiva”*, *“estoy cansada que las personas frecuentemente nos recriminen las cosas”*, *“en distintas oportunidades los usuarios me llaman fuera del horario laboral exigiendo atención y ello me causa irritabilidad”*, en dichas reacciones se evidencia uno de los indicadores que es la irritabilidad además de ello presentan también culpabilidad y cansancio. Esto coincide con la presión que se ejerce sobre las colaboradoras, sumado a ello con el escaso trabajo motivacional hace que la colaboradora con el tiempo se vaya desgastando y posteriormente se sienta fatigada, causando un nivel de estrés que afecta el desenvolvimiento laboral (48). Mientras que la otra participante indicó que percibe que los usuarios le expresan su disconformidad ante el actual sistema de salud, pero directamente hacia su persona, manifiesta que no ha percibido ello.

Sub Categoría 3: Realización personal

En esta subcategoría se planteó como objetivo: Describir los síntomas de realización personal como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota.

En cuanto a si, se considera comprensiva con los usuarios que atienden, se halló congruencia en las cuatro participantes. Ellas expresaron: *“entiendo las situaciones por la que pasan los usuarios”*, *“trato de dar todo de mi durante la jornada laboral”*, *“trato de ser muy sensible ante las situaciones de las personas”*

ello indica que las participantes son empáticas con los usuarios. Así mismo durante la entrevista una de las participantes expresó que en ocasiones tiene que tratar con usuarios pocos comprensibles y por lo general al terminar el turno terminan sin energías, en tanto señalan que también presentan un desgaste mental; dichas situaciones están en relación con la falta de energía y menor rendimiento según la teoría de Maslach (20).

Por otra parte, se preguntó a las participantes, si tienen influencia positiva en los usuarios, tres de las madres indicaron que sí, por medio de las expresiones: *“hago entender a los usuarios que el estado aún puede hacer algo por ellos”, “a través de la escucha activa ellos se sienten seguros”*. Sin embargo, una de ellas manifestó que al inicio de la pandemia no pudo influir positivamente en los usuarios debido a que tenía que aprender y afrontar un nuevo mundo virtual relacionado al uso del sistema e internet, ello involucra la búsqueda, navegación web, la instalación y uso de aplicaciones, lo cual durante el confinamiento ha resultado complicado debido a las escasas competencias digitales en el uso efectivo de los recursos tecnológicos (49). En ese sentido, la dificultad de influir positivamente en las personas podría estar asociado con el uso permanente de las redes lo cual provoca un aislamiento del mundo real, y en su efecto puede contribuir al desarrollo de trastornos mentales. (50)

En cuanto a, si sienten que fácilmente podían crear un clima laboral favorable, tres de las mamás manifestaron que sí, expresando: *“por mi forma de ser me es fácil crear un clima laboral favorable” “constantemente en mi entorno laboral me encuentro con personas de carácter pesimista, pero trato de no contagiarme”* en la entrevista se pudo evidenciar que las tres participantes a pesar de permanecer más de ocho horas laborando y con personas de carácter pesimista, sobresale la naturaleza y espontaneidad de cada una de ellas, y ello hace que puedan continuar con las múltiples funciones tanto personales como laborales.

Así también, una de ellas expresó *“por la modalidad virtual me ha sido complicado mantener un clima laboral favorable, debido a que permanezco en casa todo el día y con múltiples funciones”, “ante ello siento frustración”*. Ello evidencia lo difícil que puede ser para algunas mujeres adaptarse a una nueva forma de trabajo, como es el laborar desde casa de manera virtual añadido a ello las funciones de madre. Así también hay personas con el síndrome que presentan trastornos emocionales como: frustración ello repercutiría en el manejo de un clima laboral favorable. (20).

En cuanto a si han conseguido una realización personal en su trabajo, tres de las participantes expresaron que sí, ya que indicaron haber ganado experiencia en cuanto a la elaboración de documentos, redacción, resolución de casos y conflictos. Contrariamente, la primera participante diverjo indicando que no se siente realizada profesionalmente debido a que ante la labor que cumple como apoyo en otra área, donde realiza mayor actividad, la remuneración no es la adecuada, así también indicó que se siente en la obligación de continuar laborando haciendo de manifiesto: *“hay responsabilidades que cumplir”*. En congruencia a ello Bracco et al, en sus conclusiones halló un alto desgaste profesional debido a la inadecuada condición laboral (12).

Por último, se les preguntó a las participantes cuáles son sus expectativas a futuro con respecto al área: laboral y familiar. Donde las cuatro participantes concluyeron en que continuarán laborando en el área actual de manera remota, así también dieron a conocer su preocupación ante la modalidad de contrato inestable que tenían, la situación económica en la que se encuentran, y que a pesar de la sobre carga laboral que presentan, deben continuar laborando para el bienestar de sus familias. En ese sentido en el área familiar las cuatro participantes indicaron que sus expectativas es mejorar cada día para brindar a sus hijos, esposos y familia lo mejor. En ese sentido con respecto a la realización personal se pudo evidenciar que las participantes presentaron sintomatología del presente síndrome donde se evidencia un entorno laboral deficiente e inseguridad laboral (31).

V. CONCLUSIONES

Primera: En la descripción del análisis realizado, los principales síntomas de agotamiento emocional en las madres trabajadoras en forma remota son cambios en el estado de ánimo, falta de energía, desmotivación, dificultades para concentrarse, bajo estado de ánimo, y agotamiento mental, así refieren sus “expresiones”: “ante el cuidado de mi hijo, quehaceres de la casa y la carga laboral, hace que a veces no me dé ganas de trabajar”, “Es muy extenuante realizar las dos funciones a la vez”.

Segunda: Respecto a la despersonalización, se evidenció un síntoma en común en las cuatro participantes que es el trato es deshumanizado dirigido a los usuarios conforme a sus expresiones: “el trabajo nos mecaniza en las atenciones”, “ante la carga laboral y en ciertos casos, sí he tratado con cierta indiferencia a los usuarios” , “ante usuarios difíciles de entender mi trato es indiferente”, “he percibido que el personal trata a los usuarios con frialdad”.

Tercera: Por último, en cuanto a la subcategoría realización personal se evidenció como principales síntomas que presentan las cuatro madres trabajadoras son: inseguridad laboral, entorno laboral deficiente, sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales). Tal cual expresan: “ante la modalidad virtual y tiempo prolongado encerrada en casa he sentido frustración”, “A pesar de estar disconforme con el salario debo continuar laborando” “me preocupa el tipo de contrato ya que no es indefinido”.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Para futuras investigaciones se recomienda realizar una investigación con enfoque cuantitativo en relación al presente Síndrome ya que se ha visto como resultado de las 4 entrevistas realizadas, que si presentan síntomas del Síndrome.

Segundo: Se recomienda realizar un test y/o apoyo psicológico a las madres que laboran de manera remota abarcando las áreas de despersonalización, deshumanización, estrés laboral y carga laboral. En tanto es importante la salud mental en los trabajadores, ya que se encuentran en constante exposición ya sea a nivel intrínsecos y extrínsecos para realizar este síndrome.

Tercero: Se recomienda también aplicar la presente investigación en madres que laboran desde la presencialidad ya que la función de ser madre es de 24 hrs. al día, por ello se requeriría también evaluar la situación y/o salud mental en la que se encuentran las mujeres madres.

Cuarto: Sería importante e innovador aplicar la investigación a los padres que laboran desde casa, a fin de conocer si ellos sufren el presente síndrome, ya que ellos también cumplen el rol de paternidad, adjunto a ello múltiples funciones como el sostén del hogar entre otros roles.

Quinto: Se recomienda a la institución realizar una capacitación a las colaboradoras en cuanto a Factores distractores que disminuyen el desempeño o jornada laboral partiendo de la situación actual en la que se encuentran.

REFERENCIAS

1. MIMP M de la M y PV. Conociendo el síndrome de agotamiento profesional. 2021;1–6. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4026.pdf>
2. PERUANO D EL. Evite el estrés y cuide su salud emocional [Internet]. [cited 2022 Jun 22]. Available from: <https://elperuano.pe/noticia/97278-evite-el-estres-y-cuide-su-salud-emocional>
3. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. Protección de la salud de los trabajadores. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
4. Avila Darcia S. Implicaciones del trabajo nocturno y/o trabajo por turnos sobre la salud. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. 2016;33(1):70–8. Available from: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v33n1/2215-5287-mlcr-33-01-00070.pdf>
5. Quironprevencion. Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo? Available from: [https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo#:~:text=El síndrome de burnout o, personalidad y autoestima del trabajador](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20o,%20personalidad%20y%20autoestima%20del%20trabajador)
6. Álvarez AM, Barrios EE. Efectos del Burnout en madres solteras mexicanas durante la contingencia del COVID-19. *Psicología(s)* [Internet]. 2020;4:29–50. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Alondra-Alvarez-Rebolledo/publication/346613387_Efectos_del_burnout_en_madres_solteras_mexicanas_durante_la_contingencia_del_COVID-19/links/5fc98f41a6fdcc697bdb7fa9/Efectos-del-burnout-en-madres-solteras-mexicanas-dura
7. Carrasco Fernández M, Maseda ER. Burnout, vivencias de la plantilla de enfermería del servicio de Urgencias del CHUF en su actividad profesional. Estrategias de prevención. Proyecto de investigación. 2019;1–51. Available from: <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/23393>
8. Magaña Medina DE, Surdez Pérez EG, Aguilar Morales N. Síndrome de desgaste emocional en investigadoras. El caso de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco / Emotional burnout syndrome syndrome in women researchers. The case of the Juárez Autonomous University of Tabasco. *Vivat*

- Acad. 2016;0(136):52.
9. Berg GM, Harshbarger JL, Ahlers-Schmidt CR, Lippoldt D. Exposing compassion fatigue and burnout syndrome in a trauma team: A qualitative study. *J Trauma Nurs.* 2016;23(1):3–10.
 10. Eder LL, Meyer B. Self-endangering: A qualitative study on psychological mechanisms underlying nurses' burnout in long-term care. *Int J Nurs Sci* [Internet]. 2022;9(1):36–48. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.12.001>
 11. Márquez B, Sotomayor K. Exploración del Burnout parental en madres de familia de una institución educativa pública el Pedregal, 2021. 2021; Available from: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13654/PSsom_ekd_maavbg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Bracco Bruce L, Váldez Oyague R, Wakeham Nieri A, Velázquez T. Síndrome de Agotamiento Profesional y Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Una Mirada Cualitativa a los Factores Institucionales y Sociales. *Rev Colomb Psicol.* 2019;28(1):13–28.
 13. Felipe SMA. ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PSICÓLOGOS Y TRABAJADORES SOCIALES QUE LABORAN CON PACIENTES COVID-19. Available from: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UYCjZCPmInQJ:https://repositorio.iberamericana.edu.co/bitstream/001/2906/1/Estudio%20cualitativo%20sobre%20el%20s%25C3%25ADndrome%2520de%2520Burnout%2520en%2520psic%25C3%25B3logos%2520y%2520tr>
 14. Vasquez Gomez GR, Cvetkovic Vega A. Características y Factores relacionados al Síndrome de Burnout de Nivel Alto en Médicos Residentes de Ginecología. Hospital Madre Niño San Bartolomé-2020. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2021;58. Available from: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3609/EVILCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 15. Nóbrega, Magaly & Muñoz P. QUALITATIVE APPROACH TO VIOLENCE AGAINST WOMEN IN A COMMUNITY OF VILLA EL SALVADOR Magaly Nóbrega Mayorga * y Paola Virginia Muñoz Valera ** Instituto de Investigación

- de Psicología Universidad de San Martín de Porres. Una Aproximación Cual a La Violencia Hacia La Mujer En Un Asentam Hum Villa El Salvador [Internet]. 2009;15(2):95–107. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n2/a04v15n2.pdf>
16. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. The Maslach Burnout Inventory Manual. Maslach Burn Invent [Internet]. 1996;(May 2016):191–217. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
 17. Pérez Jáuregui MI. Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo). Causas y estrategias de \tafrontamiento [Internet]. 2000. 77 p. Available from: <https://racimo.usal.edu.ar/4552/1/1216-4316-1-PB.pdf>
 18. Christina M, G ZP. Burnout: The Cost Of caring [Internet]. Libro impr. Englewood Cliffs NJ, editor. Available from: <https://www.worldcat.org/title/burnout-the-cost-of-caring/oclc/8474115>
 19. Bianchi R, Schonfeld I, Laurent E. Is It Time to consider the “ Burnout Syndrome” a distinct illness? Available from: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2015.00158/full>
 20. Maaroufi N, Rzeigui J, Ayari L, Zeineb A, Dhaouadi M, Saidi H. Burn-Out. Human Behavior. Vo. 7 No. Available from: [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1535947#:~:text=Maslach%2C C.,\(1976\) Burn-Out.,%2C 5%2C 16-22.&text=ABSTRACT%3A The study assessed the,assessed for posttraumatic stress disorder.](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1535947#:~:text=Maslach%2C C.,(1976) Burn-Out.,%2C 5%2C 16-22.&text=ABSTRACT%3A The study assessed the,assessed for posttraumatic stress disorder.)
 21. Maslach C, Jackson &. Burnout in health professions: A social psychological analysis. 1982;227–51. Available from: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1343389](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1343389)
 22. Maslach C, Leiter M. The Truth About Burnout [Internet]. Available from: <https://www.wiley.com/en-us/The+Truth+About+Burnout%3A+How+Organizations+Cause+Personal+Stress+and+What+to+Do+About+It-p-9780470423561>
 23. Kalinienė G, Lukšienė D, Ustinavičienė R, Škėmienė L, Januškevičius V. The burnout syndrome among women working in the retail network in associations with psychosocial work environment factors. Int J Environ Res Public Health

- [Internet]. 2021;18(11):56, 73. Available from: file:///C:/Users/Administrador/Downloads/ijerph-18-05603.pdf
24. Sriharan A, Ratnapalan S, Tricco A, Lupea D, Ayala A, Pang H, et al. Occupational Stress, Burnout, and Depression in Women in Healthcare During COVID-19 Pandemic: Rapid Scoping Review. *Frontiers in Global Women's Health*. 2020. :1-12. Available from: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fgwh.2020.596690/full>
 25. Almén N. A cognitive behavioral model proposing that clinical burnout may maintain itself. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2021 Apr 1 [cited 2022 Jun 27];18(7). Available from: chrome-extension://dagcmkpagjlhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fmdpi-res.com%2Fd_attachment%2Fijerph%2Fijerph-18-03446%2Farticle_deploy%2Fijerph-18-03446.pdf%3Fversion%3D1617936987
 26. Ohue T, Moriyama M, Nakaya T. The Effect of the Group Cognitive Behavior Therapy in a Nurse's Burnout and Intention to Resign. *Health (Irvine Calif)* [Internet]. 2015;07(10):1243–54. Available from: https://www.researchgate.net/publication/282529157_The_Effect_of_the_Group_Cognitive_Behavior_Therapy_in_a_Nurse's_Burnout_and_Intention_to_Resign
 27. Golonka K, Kja J, Gawłowska M, Popiel K. Cognitive Impairments in Occupational Burnout – Error Processing and Its Indices of Reactive and Proactive Control. 2017; Available from: www.frontiersin.org
 28. CONCYTEC. Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de investigación y desarrollo (I + D). Concytec [Internet]. 2020;11. Available from: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
 29. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta. Vol. 59. 2014. 35–160 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 30. Maslach C. Burned-Out. 2014;(July):16–22.
 31. Maslach C, Jackson S. Burnout in Health Professions: A Social Psychological

- Analysis. Soc Psychol Heal Illn. 1982;243–68.
32. Infantil E. Tener un hijo no deseado: Las consecuencias para los padres y los niños [Internet]. Available from: <https://www.etapainfantil.com/hijo-no-deseado-consecuencias-padres-ninos>
 33. MINSA. SUSALUD - Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Informacion Institucional. ¿que hacemos? Available from: <https://www.gob.pe/susalud>
 34. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. 2014. 537 p. Available from: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
 35. Ratcliffe J, Gonzales del Valle A. El rigor en la investigación de la salud: hacia un desarrollo conceptual. [Internet]. Por los rincones : Antología de métodos cualitativos. 2000. 52–359 p. Available from: https://biblioteca.colson.edu.mx/e-docs/RED/Por_los_rincones-DENMAN_HARO.pdf#page=53
 36. Arias M, Giraldo C. Investigación y educación en enfermería : revista de la Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2011;29(3):16. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
 37. Jimenez E, Soledad M. Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. Ciencia, Docencia y Tecnol [Internet]. 2011;XXII(42):107–36. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>
 38. Deroncele Acosta A, Medina Zuta P, Gross Tur R. Gestion de Potencialidades - Formativas en la persona: Reflexión epistemica y pautas metologicas. Universidad y Sociedad. Enero 2020. 2020;12(1):8.
 39. Mundial AM. DECLARACIÓN DE HELSINKI DE LA AMM – PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LAS INVESTIGACIONES MÉDICAS EN SERES HUMANOS [Internet]. Politicas actuales. Available from: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
 40. Peruano E. Hasta julio del 2021: Sigue estas recomendaciones para un saludable trabajo desde casa. Available from: <https://elperuano.pe/noticia/106365-hasta-julio-del-2021-sigue-estas->

recomendaciones-para-un-saludable-trabajo-desde-casa

41. Peruano. D oficial del B El. Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19. :Art.9. Available from: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>
42. INNOVACIÓN UDCCYD LA. Las mujeres con menores que teletrabajan soportan la mayor parte del estrés del confinamiento. Available from: https://www.uv.es/uvweb/uv-noticies/es/formats-periodistics/opinion/mujeres-menores-teletrabajan-soportan-mayor-parte-del-estres-del-confinamiento-1286012532756/Novetat.html?id=1286127953796&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetaillNews
43. Casanova Ormeño R, Ynga Rios L. Clima laboral y estres en el teletrabajo de los trabajadores administrativos del Ministerio Publico-Fiscalia de Lima Norte-2021 [Internet]. 2021. Available from: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9680/Casanova Ormeño Rosa %26 Ynga Ríos Lludy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9680/Casanova%20Orme%C3%B1o%20Rosa%20Ynga%20R%C3%ADos%20Lludy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
44. Fontcuberta E. Teletrabajo y conciliación familiar: una misión imposible. La Vanguardia [Internet]. Available from: <https://www.lavanguardia.com/vivo/mamas-y-papas/20200319/474252216471/teletrabajo-conciliacion-familiar-mision-imposible.html>
45. Gutiérrez Fernández R. La humanización de (en) la Atención Primaria. Rev clín med fam [Internet]. 2017;10(1):29. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v10n1/especial.pdf>
46. Gómez A, Suasnavas P, Rodríguez SF. Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. INNOVA Res J. 2018;3(1):11.
47. Blanco E. Fases en el síndrome de quemarse en el trabajo [Internet]. Persum

- Clinica de Psicoterapia y Personalidad. Available from:
<https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-fases/>
48. Melgar Ortega E, Poma de la Cruz M. Síndrome de Burnout en las áreas de atención al cliente de electrocentro SEDAM y hospital ESSALUD de Huancayo. 2017;12. Available from:
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4046/TESIS_MELGAR-POMA-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Gervacio Jiménez H, Castillo Elías B. Impactos De La Pandemia Covid-19 En El Rendimiento Escolar Durante La Transición a La Educación Virtual. Rev Pedagógica [Internet]. 2021;23(May):21. Available from:
https://www.researchgate.net/profile/Herlinda-Jimenez/publication/351830938_IMPACTOS_DE_LA_PANDEMIA_COVID-19_EN_EL_RENDIMIENTO_ESCOLAR_DURANTE_LA_TRANSICION_A_LA_EDUCACION_VIRTUAL/links/60bc2fbb299bf10dff9c7d23/IMPACTOS-DE-LA-PANDEMIA-COVID-19-EN-EL-RENDI
50. Primack BA, Shensa A, Sidani JE, Whaite EO, Lin L yi, Rosen D, et al. Social Media Use and Perceived Social Isolation Among Young Adults in the U.S. Am J Prev Med [Internet]. 2017;53(1):1–8. Available from:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.amepre.2017.01.010>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

Anexo 2: Guía de entrevista semiestructurada

Anexo 3: Certificado de validación Nro. 1

Anexo 4: Certificado de Validación Nro.2

Anexo 5: Certificado de Validación Nro. 3

Anexo 6: Entrevista Semi estructurada

Anexo 7: Consentimiento Informado de la participante Nro. 1

Anexo 8: Consentimiento Informado de la participante Nro. 2

Anexo 9: Consentimiento Informado de la participante Nro. 3

Anexo 10: Consentimiento Informado de la participante Nro. 4

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN (APRIORÍSTICA)

Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud, 2022

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Indicadores
Síndrome de Burnout	En la actualidad las madres que laboran vía remota en tiempos de Covid 19, se han visto sumergidas en la obligación de crear, mantener y conllevar desde sus hogares, un equilibrio entre las responsabilidades del hogar, laboral y personal; esto por requerimientos de productividad y eficiencia en el trabajo.	¿Cuáles son los síntomas del Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud – 2022??	Analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en madres que laboran de forma remota en una institución pública de salud – 2022	Describir los síntomas de agotamiento emocional como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en el estado de ánimo ✓ Falta de energía y menor rendimiento. ✓ Desmotivación ✓ Dificultades para concentrarse. ✓ Dificultad para tomar decisiones. ✓ Bajo estado de ánimo. ✓ Agotamiento mental.
				Describir los síntomas de despersonalización como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deshumanización ✓ Ansiedad. ✓ Mal Humor. ✓ Irritabilidad ✓ Miedo o temor. ✓ Depresión
				Describir los síntomas de realización personal como síntoma del Síndrome de Burnout que presentan las madres de familia que laboran de forma remota.		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inseguridad laboral ✓ Sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales) ✓ Falta de colaboración. ✓ Entorno laboral deficiente.

ANEXO 2: Guía de entrevista semiestructurada

Tipo de estudio	: Aplicada
Enfoque	: Cualitativo
Diseño de estudio	: Estudio Fenomenológico
Técnica	: Entrevista
Instrumento	: Guía de entrevista semiestructurada
Participantes	: 04 madres trabajadoras
Modalidad	: Virtual. Plataforma meet
Responsable	: Hayla Milagros Vera Yacila

Subcategorías	Preguntas de Investigación
Agotamiento emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuántas horas al día trabajas desde casa? ¿Podría explicarnos sus actividades laborales? 2. ¿Sientes que tienes una carga de trabajo demasiado fuerte? ¿Por qué? 3. ¿Podría explicarnos cómo desarrolla su trabajo sin interrupciones familiares? ¿puede realizarlo? 4. ¿Considera que tiene agotamiento emocional por su jornada laboral y familiar? ¿Cómo lo explicaría que pasa eso? 5. ¿te sientes frustrada por la carga de su trabajo y familia? ¿Cómo lo explicarías?
Despersonalización	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Qué opina de los empleados que tratan a otras personas como objetos impersonales? ¿sientes que te has visto en esa situación? 7. ¿Considera que por su carga laboral se ha vuelto insensible con los usuarios desde tu área de trabajo? ¿Por qué? 8. ¿Considera que la presión laboral de su trabajo la está endureciendo emocionalmente? 9. ¿Siente que en ocasiones no le preocupa realmente lo que le pase a las personas a quien brinda el servicio? 10. ¿Siente que las personas a quien atiendes la culpan de sus problemas?
Realización personal	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Considera que es comprensiva con los usuarios que atiende diariamente en tu trabajo? ¿Cómo lo explicaría? 12. ¿Podría explicarnos cómo es su influencia positiva en la vida de las personas a quien atiende? 13. ¿Siente que fácilmente puede crear un clima laboral favorable entre sus compañeros de trabajo? 14. ¿Sientes que has conseguido una realización personal en este trabajo? 15. ¿Cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a su área laboral y familiar?

ANEXO 3 Certificado de Validación Nro. 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Síndrome de Burnout

Nº	SUBCATEGORIAS / PREGUNTAS DE INVESTIGACION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORIA 1: Agotamiento								
1	¿Cuántas horas al día trabaja desde casa? ¿Podría explicarnos sus actividades laborales?	X		X		X		
2	¿Siente que tiene una carga de trabajo demasiado fuerte? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿Podría explicarnos cómo desarrolla su trabajo sin interrupciones familiares? ¿puede realizarlo?	X		X		X		
4	¿Considera que tiene agotamiento emocional por su jornada laboral y familiar? ¿Cómo lo explicaría que pasa eso?	X		X		X		
5	¿te sientes frustrado por la carga de su trabajo y familia? ¿Cómo lo explicarías?	X		X		X		
SUBCATEGORIA 2: Despersonalización								
7	¿Qué opina de los empleados que tratan a otras personas como objetos impersonales? ¿sientes que te has visto en esa situación?	X		X		X		
8	¿Considera que por su carga laboral se ha vuelto insensible con los usuarios desde tu área de trabajo? ¿Por qué?	X		X		X		
9	¿Cómo explicaría que la presión laboral de su trabajo la está endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
10	¿Siente que en ocasiones no le preocupa realmente lo que le pase a las personas a quien brinda el servicio?	X		X		X		
11	¿Siente que las personas a quien atiendes la culpan de sus problemas?	X		X		X		
SUBCATEGORIA 3: Realización Personal								
14	¿Considera que es comprensiva con los usuarios que atiende diariamente en tu trabajo? ¿Cómo lo explicaría?	X		X		X		
15	¿Podría explicarnos cómo es su influencia positiva en la vida de las personas a quien atiende?	X		X		X		
16	¿Siente que fácilmente puede crear un clima laboral favorable entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
17	¿Siente que has conseguido una realización personal en este trabajo?	X		X		X		
18	¿Cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a su área laboral y familiar?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay o no suficiencia): **SÍ TIENE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Fatima Torres Caceres**
Especialidad del validador: **Dra. en Educación**

DNI: 10670820

Lima, 19 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4 Certificado de Validación Nro. 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Síndrome de Burnout

Nº	SUBCATEGORIAS / PREGUNTAS DE INVESTIGACION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORIA 1: Agotamiento								
1	¿Cuántas horas al día trabaja desde casa? ¿Podría explicarnos sus actividades laborales?	X		X		X		
2	¿Siente que tiene una carga de trabajo demasiado fuerte? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿Podría explicarnos cómo desarrolla su trabajo sin interrupciones familiares? ¿puede realizarlo?	X		X		X		
4	¿Considera que tiene agotamiento emocional por su jornada laboral y familiar? ¿Cómo lo explicaría que pasa eso?	X		X		X		
5	¿te sientes frustrado por la carga de su trabajo y familia? ¿Cómo lo explicarías?	X		X		X		
SUBCATEGORIA 2: Despersonalización								
7	¿Qué opina de los empleados que tratan a otras personas como objetos impersonales? ¿sientes que te has visto en esa situación?	X		X		X		
8	¿Considera que por su carga laboral se ha vuelto insensible con los usuarios desde tu área de trabajo? ¿Por qué?	X		X		X		
9	¿Cómo explicaría que la presión laboral de su trabajo la está endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
10	¿Siente que en ocasiones no le preocupa realmente lo que le pase a las personas a quien brinda el servicio?	X		X		X		
11	¿Siente que las personas a quien atiendes la culpan de sus problemas?	X		X		X		
SUBCATEGORIA 3: Realización Personal								
14	¿Considera que es comprensiva con los usuarios que atiende diariamente en tu trabajo? ¿Cómo lo explicaría?	X		X		X		
15	¿Podría explicarnos cómo es su influencia positiva en la vida de las personas a quien atiende?	X		X		X		
16	¿Siente que fácilmente puede crear un clima laboral favorable entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
17	¿Siente que has conseguido una realización personal en este trabajo?	X		X		X		
18	¿Cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a su área laboral y familiar?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. / Mgtr. Laura Vivanco Alva** **DNI: 43823600**

Especialidad del validador: **Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

Lima, 06 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5 Certificado de Validación Nro. 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Síndrome de Burnout

Nº	SUBCATEGORÍAS / PREGUNTAS DE INVESTIGACION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: Agotamiento								
		Si	No	Si	No	Si	No	Ninguna
1	¿Cuántas horas al día trabaja desde casa? ¿Podría explicarnos sus actividades laborales?	X		X		x		
2	¿Siente que tiene una carga de trabajo demasiado fuerte? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿Podría explicarnos cómo desarrolla su trabajo sin interrupciones familiares? ¿puede realizarlo?	X		X		X		
4	¿Considera que tiene agotamiento emocional por su jornada laboral y familiar? ¿Cómo lo explicaría que pasa eso?	X		X		X		
5	¿te sientes frustrado por la carga de su trabajo y familia? ¿Cómo lo explicarías?	x		x		X		
SUBCATEGORÍA 2: Despersonalización								
		Si	No	Si	No	Si	No	Ninguna
6	¿Qué opina de los empleados que tratan a otras personas como objetos impersonales? ¿sientes que te has visto en esa situación?	X		x		X		
7	¿Considera que por su carga laboral se ha vuelto insensible con los usuarios desde tu área de trabajo? ¿Por qué?	X		X		X		
8	¿Cómo explicaría que la presión laboral de su trabajo la está endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
9	¿Siente que en ocasiones no le preocupa realmente lo que le pase a las personas a quien brinda el servicio?	X		X		X		
10	¿Siente que las personas a quien atiendes la culpan de sus problemas?	x		X		x		
SUBCATEGORÍA 3: Realización Personal								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que es comprensiva con los usuarios que atiende diariamente en tu trabajo? ¿Cómo lo explicaría?	X		X		x		
12	¿Podría explicarnos cómo es su influencia positiva en la vida de las personas a quien atiende?	X		X		X		
13	¿Siente que fácilmente puede crear un clima laboral favorable entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
14	¿Siente que has conseguido una realización personal en este trabajo?	X		X		X		
15	¿Cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a su área laboral y familiar?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mgtr. JULIO RHOTZ ROQUE EULOGIO** DNI: / COP: 20456

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión de los servicios de Salud**

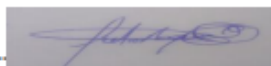
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 1 de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: Entrevista Semi estructurada

SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS	PARTICIPANTE 1	PARTICIPANTE 2	PARTICIPANTE 3	PARTICIPANTE 4	Convergencias y divergencias entre participantes (comparativo)	CONCLUSIÓN
Agotamiento emocional	1. ¿Cuántas horas al día trabajas desde casa? ¿Podría explicarnos sus actividades laborales?	<p>Mi horario laboral es de 8 horas diarias, aunque a la verdad la mayoría de las veces me quedo más tiempo laborando, en cuanto a mi trabajo, mi labor consiste en la atención de consultas y denuncias que son ingresados por los usuarios de los servicios de salud en la mayoría de las veces vía telefónica o por correo.</p> <p>En realidad termino la jornada laboral agotada y añadido a ello muchas veces cojo el horario que debería entregar a mi familia para finalizar con casos pendientes.</p>	<p>Si, bueno mi horario laboral es de 8 horas, pero aproximadamente laboro 10 horas, bueno mi labor consiste en hacer gestiones de denuncia con usuarios de los servicios de salud, vía telefónica vía correo electrónico, así mismo realiza informes de investigación principalmente eso.</p>	<p>Si, trabajo 8 horas al día aproximadamente de lunes a viernes y un sábado por mes, aunque hay días en qué trabajo muchas más en relación a la cantidad de casos que me envían, recuerdo que a inicios del COVID-19 la presión fue tan alta que hubo momentos que me sentía tan mal emocionalmente, que sentía que ya no podía más físicamente debido a la alta carga laboral, las actividades laborales que realizo consisten en gestiones para proteger los derechos en salud de las personas usuarias de hospitales o de algún tipo de seguro de salud ya sea público o privado realizo llamadas telefónicas y</p>	<p>Mi trabajo en promedio, son 10 horas al día o en oportunidades 12 horas, aunque mi horario laboral solo debe ser de 8 horas.</p> <p>En sí, mi trabajo consiste en atender consultas y denuncias de los ciudadanos donde son vulnerados sus derechos en salud. Ante mi horario laboral tengo sentimientos encontrados ya que mi trabajo es un trabajo sensible en el cual uno tiene la oportunidad de dar más allá de lo que se solicita, por eso en mi trabajo interviene en gran parte lo emocional y al no poder dar más allá de mí, para ayudar a los demás me hace sentir mal.</p> <p>Muy importante también</p>	<p>Las cuatro participantes coinciden en manifestar que tienen un horario de trabajo de ocho horas diarias; sin embargo, se extiende entre 10 y 12 horas debido a la demanda de atención a “consultas y denuncias” de los usuarios de los servicios de salud. Debido a ello, expresan que la carga laboral es: “muy abrumadora por la complejidad de sus casos”; “bastante responsabilidad por los informes que se elaboran”; “existe una gran demanda de casos” y “existen casos muy complejos para resolver”.</p>	<p>Según el objetivo planteado se evidenció como principales síntomas de agotamiento emocional que presentan las madres trabajadoras en forma remota; principalmente vemos que las cuatro participantes presentaron: Cambios en el estado de ánimo, falta de energía, desmotivación, dificultades para concentrarse, bajo estado de ánimo, y agotamiento mental.</p>

				gestiono por correos electrónicos y también realizo documento solicitados por la institución.	tengo trabajo en casa, y ello a la vez me pasa factura (relacionado al cansancio) porque también tengo que hacer en casa, hay veces que quisiera renunciar para dedicarme de lleno en casa.		
2. ¿Sientes que tienes una carga de trabajo demasiado fuerte? ¿Por qué?	Pues sí, en ocasiones siento que es muy abrumador, debido a la alta demanda de casos y la complejidad de estos, sumado a que algunos usuarios muchas veces descargan su cólera y/o frustración al ser atendidos y ello muchas veces me afecta el ánimo o entusiasmo laboral. Añadido a ello el conseguir una alta productividad en el área, es difícil.	Por supuesto que sí, en momentos siento que es bastante responsabilidad en realidad ya que hay veces que tengo que dedicar más tiempo a mi trabajo porque elaboro informes de suma importancia.	Si, en realidad demasiado fuerte porque hay temporadas en que, por la gran demanda en relación a las solicitudes que hay en la institución, se nos envía también mayor cantidad de casos generando un exceso de carga laboral y otro tema es que nosotros tenemos que llamar directamente y hablar con toda la gente afectada por el tema de vulneración de derechos en salud hay algunos que; pues están con todo el estrés y la situación traumática que vienen atravesando. Entonces es una carga emocional bastante alta tenemos que	Si, a veces sí. Hay veces en que sí en mi trabajo, hay períodos en que cada caso es particular y hay periodos que se juntan casos más densos, por ejemplo, en el periodo de la primera ola del COVID-19, donde realmente la carga laboral era excesiva, ahora, aunque los casos de contagio y muerte han disminuido, aun así, la carga laboral es fuerte ya que ante el sistema de salud poco sofisticado los usuarios interponen sus denuncias, y en este mes ha sido aún más sofocante.			

				<p>saber gestionar resolver conflictos y en ocasiones puede ser muy tedioso y esa es la razón de la carga laboral a veces mandan una cantidad de casos y no nos alcanza el tiempo o no hay mucha facilidad para poder llegar al usuario.</p>	<p>Realmente es agotador, y desarrollar las actividades desde casa, sentada por largas horas, y con temas familiares es difícil, aparte que no cuento con un ambiente netamente dirigido a mi trabajo, es decir no cuento con las herramientas como una buena computadora, pupitre, silla, realmente mi hogar se ha visto transformado, porque he tenido que adecuarme de todas formas.</p>	
<p>3. ¿Podría explicarnos cómo desarrolla su trabajo sin interrupciones familiares? ¿puede realizarlo?</p>	<p>Es complicado realizar mis labores del trabajo, pero para ello me tengo que aislar en un ambiente de mi casa, normalmente hago esto cuando tengo que coordinar casos mediáticos. En situaciones si puedo realizarlo, pero me tengo que acomodar a ciertas situaciones y aprovechar momentos de silencio para avanzar lo</p>	<p>Bueno en ese sentido diría que no puedo realizar mi trabajo sin interrupciones, tengo dificultad para concentrarme ya que siempre hay interrupciones porque también tengo responsabilidades en el hogar, con mi hijo de un año, que por cierto los primeros meses de crianza fueron difíciles y juntamente con los quehaceres de la casa y</p>	<p>Bueno desarrollo mi trabajo ahorita de forma remota en casa por un tema de salud, pero dedicarme solamente a mi trabajo es imposible y más aún en los momentos en que todo era virtual yo tengo en casa dos hijas y ellas también están dentro de mi casa haciendo sus clases en línea, en espacios diferentes.</p> <p>En muchos momentos en la</p>	<p>Es imposible realizar un trabajo sin interrupciones familiares.</p> <p>Es muy difícil porque el hecho de estar en casa y con la familia, hay momentos en casa cuando ocurren situaciones resaltantes, por ejemplo cómo realizo el trabajo desde casa, el internet se va, o mis hijos requieren apoyo en sus actividades</p>	<p>Respecto a las interrupciones laborales en casa; todas convergen y manifiestan tenerlas: La participante uno declara que, a pesar de aislarse para la atención de casos mediáticos, es interrumpida por sus hijas que requieren de su atención. La participante dos dice tener interrupciones por tener responsabilidades en el hogar con su hijo, los</p>	

		<p>más que se pueda, pero por otro lado en múltiples ocasiones realizo pautas, ya que tengo a 2 hijos que atender y pues ello me genera demora en la gestión de mi trabajo.</p>	<p>esposo.</p>	<p>que me encuentro laborando y mis hijas ante dificultades con la laptop, o inconvenientes en sus clases me llaman y debo atenderlas es decir hago cortes en mi labor para apoyarles, entonces cuando retomo mi trabajo tengo que retomar todo lo que había dejado, y pues a veces eso involucra más tiempo y pues ello altera la dedicación en mi familia.</p>	<p>entonces, es complicado, a pesar de que mi familia sabe que tengo mis horarios de trabajo y aunque yo les he explicado que estoy trabajando y pues aún así me interrumpen, son situaciones inevitables que tengo que atender.</p> <p>Definitivamente hay interrupciones y hay cosas que hacen que uno tenga que dividirse un poco es imposible realizar un trabajo sin interrupciones familiares creo yo que; es muy difícil porque el hecho de estar en casa y con la familia siempre habrá distracciones.</p>	<p>quehaceres de la casa y esposo. La tercera y cuarta participante manifiestan que tener hijos que desarrollan clases en línea y requieren apoyo con laptop y otros aspectos en las actividades diarias.</p>	
<p>4. ¿Considera que tiene agotamiento emocional por su jornada laboral y familiar? ¿Cómo lo explicaría que pasa eso?</p>	<p>(usuario expira) Sí, Definitivamente hay agotamiento por ambas cosas. Es muy extenuante realizar las dos funciones a la vez, sobre todo cuando hay alta</p>	<p>Definitivamente siento que me agoto mentalmente, emocionalmente y físicamente por la jornada laboral y también por la atención familiar que debo de tener, con mi hijo y con</p>	<p>Sí, hay agotamiento emocional como te mencionaba porque mi</p>	<p>trabajo consiste en una relación directa con las personas afectadas por algún derecho vulnerado, y</p>	<p>Sí; sí Definitivamente sí porque por mi jornada laboral pues, aun no tengo la habilidad de dividir el trabajo con lo personal porque siempre va haber casos que te marquen</p>	<p>En cuanto al agotamiento emocional existe convergencia en las cuatro participantes en que sí lo presentan, la primera manifiesta: “en muy extenuante realizar funciones</p>	

		<p>de manda en ambas situaciones y tanto laborales y familiares, en ocasiones debo realizar las 2 cosas a la vez, y ello al final del día me deja super agotada.</p>	<p>los demás integrantes de mi familia, bueno a veces el agotamiento emocional es tal que a veces <u>no me da ganas de trabajar</u>, porque como tengo muchas cosas que hacer no logro concentrarme. <u>Hay días que sí como hay días que no puedo y no veo mis casos de atención que son súper complejos.</u></p>	<p>pues están con todo el estrés de la situación traumática, en ocasiones están ofendidos y a veces ellos también no saben manejar sus emociones y te maltratan como si uno fuera culpable de lo que le está pasando, <u>por otro lado están las responsabilidades de casa, que no esperan, el cocinar, preparar las cosas para mis hijas, para el colegio, sus trabajos, también atiende a mi madre y esposo, entonces es allí el agotamiento</u> y por momentos <u>desmotivación.</u></p>	<p>siempre van a ver casos que te duelan siempre va haber situaciones en las que en la condición de ser humano va a permitir palpar, conocer casos que me toquen y obviamente <u>ante esa exposición muy fuerte mi estado emocional del día a día se altera,</u> estando aún más sensible y en oportunidades de llorar, Entonces en este caso sí, mis sentimientos se ven sumergidos en cada situación que veo en mi trabajo.</p> <p><u>Ahora trato de que esas emociones no repercutan en mi familia, por ejemplo la tristeza, el estrés, el cansancio, o algún cambio que se pueda generar en mi o también el hecho de trabajar de más, ello genera molestia en mis hijos o esposo y es allí que en ocasiones se generan discusiones y por ende el estrés.</u></p>	<p>laborales y familiares a la vez"; la segunda participante expreso: "la atención familiar con mi hijo y con los demás integrantes de mi familia y trabajo que a veces no me da ganas de trabajar". La tercera: "las responsabilidades de casa como cocinar, preparar las cosas para el colegio de mis hijas, sus trabajos, atender a mi madre y esposo". Finalmente, la cuarta: "aún no tengo la habilidad de dividir el trabajo con lo personal".</p>	
--	--	--	--	---	--	--	--

	<p>5. ¿te sientes frustrada por la carga de su trabajo y familia? ¿Cómo lo explicarías?</p>	<p>(piensa en su respuesta) Al punto de sentirme frustrada, NO, pero sí, hay momentos agotadores y de mucho cansancio, pero no considero que llego a una frustración.</p>	<p>Podría decir que frustrada no; pero sí percibo cansancio físico, emocional, mental pero siempre trato de hacer el trabajo y también la atención familiar de la mejor manera, aunque no es fácil, pero lo intento.</p>	<p>A un inicio de la pandemia por el COVID-19 en verdad si, añadido a ello el encierro, pues si presente frustración por el hecho de que era tanta la alta carga laboral que soñaba con los casos, no dormía en paz, y pues fue un cambio repentino para mi conllevar las responsabilidades del trabajo con las responsabilidades de la familia. Ahora siento que poco a poco voy superándolo y trato de buscar situación que me permitan evaluar y pensar de cómo mejorar.</p>	<p>Pues sí, en ocasiones si me he visto en esa situación porque al no poder partirme en dos y no dar al 100 % tanto en mi trabajo como en mi familia me pone en esa situación. Añadido a ello no se si por la situación del COVID.19, mi contrato permanecerá, pero ello es incierto.</p>	<p>En cuanto a sentirse frustradas por la carga laboral y familiar; tres de ellas convergen en decir que no se sienten frustradas; pero si “agotadas y cansadas”; “no es tarea fácil” y una de ellas diverge en manifestar que: “en ocasiones si me he visto en esa situación porque al no poder partirme en dos y no dar al 100 % tanto en mi trabajo como en mi familia me pone en esa situación; añadido la situación de que si mi contrato permanecerá”</p>	<p>Para esta subcategoría según el objetivo planteado se evidenció como principales síntomas de la Despersonalización que presentan las cuatro participantes trabajadoras en forma remota; principalmente: deshumanización y temor.</p>

Despersonalización	<p>6. ¿Qué opina de los empleados que tratan a otras personas como objetos impersonales? ¿sientes que te has visto en esa situación?</p>	<p>Dado la situación de pandemia, se produjo alta carga laboral, lo que ocasionó grandes niveles de estrés y como consecuencia de ello muchas personas se mecanizaron en las atenciones que brindan. Siento que ha sido un mecanismo de defensa para no dejar que dichos problemas nos afecten emocionalmente. Si siento que he estado en dicha situación; pero no al punto de brindar trato inadecuado, pero si</p>	<p>En cuanto a la pregunta si he visto que muchas personas por la misma rutina o por la carga laboral, han tenido esas reacciones de atención con los usuarios o con otras personas, pero personalmente siempre he actuado con empatía, al menos trato de ser siempre empática, aunque en oportunidades me toca usuarios muy difíciles de entender y pues en esos casos si trato con cierta indiferencia.</p>	<p>Bueno creo que si una persona es trabajadora de salud no debería de permitir llegar a la situación de ser insensible.</p> <p>Porque si se llega a ese punto no sirves para servir a la gente, pero lastimosamente muchos crean esa barrera y a veces eso hace pues, de que tú rendimiento como tal no sea el adecuado.</p>	<p>En lo personal tal vez por mi forma de ser, no me he visto en esa situación, siempre trato de ponerme en los zapatos de la otra persona, ser empática y lo que si me duele es que por la carga laboral muchas veces no puedo atender sus requerimientos.</p> <p>Sin embargo, en situaciones si he visto que la gente no se duele o se pone tan fría que trata mal a los usuarios, por lo que me parece poco profesional.</p>	<p>Con respecto al trato a las personas como objetos interpersonales, dos de las participantes manifestaron que: “muchas personas se mecanizaron en las atenciones”, “en ciertos casos sí traté con cierta indiferencia”, “ante usuarios difíciles de entender mi trato es indiferente”, “si he visto que la gente no se duele o se pone tan fría que trata mal a los usuarios” dichas reacciones concuerda con el antecedente internacional de Álvarez-Rebolledo et al. donde demuestra que en sus</p>	

		siento que muchas veces me he visto imparcial.				resultados debido al confinamiento evidenció síntomas de cansancio, despersonalización ya que no presentaban tolerancia frente a otras personas. (6). Por otro lado las otras 2 mamas expresaron “que prima la vocación, la empatía, sensibilidad” ello indica que consideran importante el actuar con empatía y más aún en área de salud.	
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>7. ¿Considera que por su carga laboral se ha vuelto insensible con los usuarios desde tu área de trabajo? ¿Por qué?</p>	<p>No insensible, pero definitivamente ha cambiado, puesto que antes me afectaba mucho los casos que atendía (casos de fallecimientos) y ahora es diferente. Si puedo determinar la prioridad de algunas situaciones, que deben ser de inmediata atención, pero lo dejo pasar sin que me afecte.</p>	<p>Bueno, en realidad hay oportunidades en que he llorado con los usuarios, ya que venían atravesando situaciones difíciles con sus familiares en los hospitales, pero pienso que doy y vengo dando todo de mi para conseguir que los problemas de los usuarios sean resueltos.</p>	<p>No, como te decía busco siempre el hecho de recordarme y recordar que trabajo con y para las personas trato de quitar esa actitud quizás de mi vida porque si no, no podría hacer un trabajo adecuado.</p>	<p>No, de ninguna manera, lo que sí considero es que como te explique anteriormente, es que no pueda atender a todos los usuarios con el tiempo y forma que debería realizarlo, y ello por la falta de tiempo.</p>	<p>En cuanto a, si consideran que por la carga laboral se habrían vuelto insensibles. Las 4 mamás indicaron que definitivamente no se habrían vuelto insensibles durante su labor, siendo así expresiones como: “ante las situaciones difíciles de los usuarios he llorado con ellos”, “doy todo de mi para lograr la satisfacción del usuario”, “trato de recordar y recordarme que trabajo con y para las personas” Consideran que el trabajar con personas es importante mantener la sensibilidad.</p>
<p>8. ¿Considera que la presión laboral de su trabajo la está endureciendo emocionalmente?</p>	<p>Dado a que diariamente se ve diversos casos muy fuertes de personas con dificultades para acceder a atenciones médicas, si considero que me ha endurecido emocionalmente. Siempre mantengo el trato Cortez hacia el resto, pero</p>	<p>En ocasiones sí, pero con usuarios que realmente son difíciles de tratar, ya que hay usuarios muy demandantes y pues como mi trabajo es directamente con personas en ocasiones me ha sido imposible trabajar.</p>	<p>Creo que una persona llega a esa situación cuando no tiene un manejo adecuado de sus habilidades interpersonales e intrapersonales. Por eso te decía que el hecho de endurecerse es porque hay una resistencia o capa que se pone una persona</p>	<p>No, de ninguna manera, en mi caso me hace más vulnerable o más consciente de lo vulnerable que uno puede ser, pero a pesar de la presión laboral he tratado y vengo haciendo lo posible para brindar una buena atención al usuario</p>	<p>En cuanto a, si la presión laboral la estarían endureciendo emocionalmente dos de ellas señalaron que ante la complejidad de casos y usuarios con carácter difícil de tratar si se habían endurecido emocionalmente, siendo así las expresiones como: “Por otro lado las otras</p>

		definitivamente ya no involucro mis emociones en los casos que atiendo.		para evitar que le sigan haciendo daño, pero no es mi caso.	y no involucrarme emocionalmente.	dos participantes mencionaron que a pesar de la presión laboral no presentaban endurecimiento emocional manifestando "se requiere un manejo adecuado de sus habilidades", "considero la vulnerabilidad en la que se encuentra el usuario" ello indica que presentan empatía.	
9. ¿Siente que en ocasiones no le preocupa realmente lo que le pase a las personas a quien brinda el servicio?	En ocasiones sí, porque llego a un punto de que es tanto el trabajo que mas le doy prioridad a mis asuntos familiares que a casos que se me presentan por el trabajo.	No, no me ha pasado eso ya que casi siempre he tratado y sigo dando todo de mi para lograr la satisfacción del usuario.	En realidad, como te decía si me importa el estado de las personas, y en lo posible trato de actuar siempre con ese perfil.	En ocasiones sí, pero es porque, aunque se dé la necesidad del usuario y a la par finaliza mi horario laboral, sé que debo desconectarme de esas preocupaciones y dedicarme a los míos también.		Ahora en cuanto a la pregunta si las participantes sentían que en ocasiones no le preocupaba lo que le pasaban a las personas, dos de ellas indicaron que en ocasiones si se veían en esa situación. Manifestaron que esa reacción es debido a la cantidad de trabajo, la cual se mezcla con la preocupación de realizar los labores en casa, y la tensión por acabar a tiempo con la jornada laboral. Por otro lado, dos de las mamás manifestaron lo contrario indicando que si les preocupaba lo que le pasaban a las personas ya	
10. ¿Siente que las personas a quien atiendes la culpan de sus problemas?	Sí, en el tipo de labores que realizo, con frecuencia las personas nos recriminan las cosas.	En la gran mayoría no he percibido eso, pero en una mínima cantidad los usuarios culpan al sistema de salud de nuestro país, y esa molestia o impotencia me reflejan o expresan.	Sí, me culpan de que no hago las cosas de forma rápida y entiendo su malestar porque lamentablemente por la alta carga laboral no puedo beneficiar a todos.	En algunas oportunidades sí, es decir los usuarios te culpan de que uno no está ahí constantemente viendo su caso, y lo que no entienden es que diariamente recibimos múltiples denuncias y lamentablemente al no poder atender todas en el horario del turno es que			

					<p>siento o pienso que, sí me culpan o en situaciones me siento hostil, ya que hay usuarios me llaman e insisten, fuera del horario laboral exigiendo u obligando que se continúe viendo su caso y ello me causa irritabilidad.</p>	<p>que enfatizaban la importancia del perfil vocacional como la necesidad de dar todo de sí.</p> <p>En cuanto a si las participantes sienten que los usuarios las culpaban de sus problemas, tres de ellas indicaron que sí, expresando: “Si, me culpan de no realizar mi trabajo de manera efectiva”, “las personas frecuentemente nos recriminan las cosas”, “en situaciones me siento hostil”, “me llaman fuera del horario laboral”</p> <p>Dichas expresiones concuerdan con la investigación de Márquez et al, quien tuvo como resultado un alto nivel del presente Síndrome a causa de exigentes función laboral.</p> <p>(11)</p> <p>De forma contraria una participante indico que percibe que los usuarios le expresan su disconformidad ante el actual sistema de</p>
--	--	--	--	--	---	--

						salud, pero directamente hacia su persona, manifiesta que, no ha percibido ello.	
--	--	--	--	--	--	--	--

Realización personal	<p>11. ¿Considera que es comprensiva con los usuarios que atiende diariamente en tu trabajo? ¿Cómo lo explicarías?</p>	<p>Trato ser comprensiva, "entiendo las situaciones presentadas" y la premura de éstas, pero también indico cuales son los procesos de atención, los cuales se deben cumplir.</p>	<p>Si, en cierta forma sí, porque a pesar de la presión laboral trato de dar todo de mí.</p>	<p>Sí, porque los escucho y trato de informarles de todo lo que hago, trato de ser muy sensible ante la situación de las personas.</p>	<p>Si, me considero comprensiva, aunque los usuarios en oportunidades no comprendan y no puedan ver más allá, de que somos personas atendiendo a personas. Lamento las veces que no puedo atenderlos en forma oportuna generándoles demora, pero es por la alta carga laboral.</p>	<p>En el análisis, si consideran que son comprensivas con los usuarios se halló congruencia en las cuatro participantes. Ellas expresaron: "entiendo las situaciones de los usuarios", "trato de dar todo de mí", "trato de ser muy sensible ante las situaciones de las personas". Aun así, una de las participantes expresó "hay usuarios que no comprenden la densidad de nuestro trabajo" o "lamento las veces que no puedo atenderlos por la alta carga laboral" lo cual está relacionado a la base teórica de Maslach con falta de energía y menor rendimiento.(20) Relacionado a que, si tienen</p>	<p>Por último, en esta subcategoría según el objetivo planteado se evidenció como principales síntomas de la realización personal que presentan las cuatro madres trabajadoras en forma remota; principalmente: inseguridad laboral, entorno laboral deficiente, sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales)</p>

						<p>influencia positiva en los usuarios, tres de las madres indicaron concordancia ya que manifestaron” hago entender a los usuarios que el estado, aún puede hacer algo por ellos”, “atravez de la escucha activa ellos se sienten seguros”</p>	
<p>12. ¿Podría explicarnos cómo es su influencia positiva en la vida de las personas a quien atiende?</p>	<p>Al realizar determinado trabajo del cual se obtiene buenos resultados, los usuarios sienten seguros y agradecidos ya que van a recibir la atención que están solicitando, muchos de ellos con el solo hecho de tener la primera comunicación se sienten seguros de que su situación se va a resolver.</p>	<p>Pues en estos tiempos de COVID-19 al inicio durante el confinamiento no era posible establecer lazos que me permitan influir en mis demás compañeros, ya que todo fue y aun es virtual. Pero si he tratado al menos de por medio telefónico, influir positivamente en las compañeras de trabajo.</p>	<p>Les hago entender que aún Hay posibilidad de que el estado puede hacer algo por ellos protegiendo sus derechos y que voy a buscar a hacer todo lo posible para el bien de ellos.</p>	<p>Definitivamente sí porque yo creo que las personas que pueden estar más molestas se deben a temas tan sensibles como lo que es la salud, ellos nos comunican su Dolor, impotencia, rabia y ante ello trato de mitigar esa conducta, trato de que conozcan sus derechos así también trato de ser lo más clara didáctica posible para lograr una comunicación asertiva con ellos pero básicamente yo creo que prima mucho en esos usuarios la actitud de escucha, con una voz amiga que ellos puedan sentir algo de afectividad.</p>	<p>De forma contraria una de ellas manifestó que al inicio de la pandemia no pudo influir positivamente en los usuarios debido a que tenía que afrontar un nuevo mundo virtual, esta situación se encuentra relacionada con el fundamento de Maslach C. en cuanto a la percepción que tiene el individuo acerca de su presente, afecta positivamente.(30)</p> <p>Así también se le preguntó a las participantes si sienten que fácilmente podían crear un clima laboral favorable, siendo así que tres de las mamás expresaron que sí,</p>		

	<p>13. ¿Siente que fácilmente puede crear un clima laboral favorable entre sus compañeros de trabajo?</p>	<p>Considero que sí, dado a que siempre analizo como son las pautas establecidas en el ambiente laboral.</p>	<p>La verdad es que, por la modalidad virtual en la que me encuentro me ha sido complicado mantener un clima laboral favorable, ello es que cuando se dan las reuniones de trabajo, estoy a la par con los quehaceres de casa, y no puedo concentrarme al 100% en mi trabajo. Siento frustración porque como permanezco todo el día en casa con las múltiples funciones no puedo.</p>	<p>En ocasiones si aunque a veces hay algunas personas que son pesimistas pero trato de no contagiarme y ser yo misma.</p>	<p>Sí, Supongo que sí, soy una persona que se comunica fácilmente con las demás personas, por mi forma de ser me es fácil entablar o crear un clima laboral favorable, siempre he sido carismática e involucrada en todo, pienso que por ello me puedo desenvolver en cualquier situación.</p>	<p>refiriendo las siguientes expresiones “por mi forma de ser me es fácil crear un clima laboral favorable” “en mi entorno me encuentro también con personas de carácter pesimista, pero trato de no contagiarme”. Por otro lado, una de ellas expresó “por la modalidad virtual me ha sido complicado mantener un clima laboral debido a que permanezco en casa todo el día y con múltiples funciones”, “ante ello siento frustración”. Las presentes expresiones están relacionadas con lo que nos dice Maaroufi: Las personas con el síndrome también pueden presentar trastornos emocionales como: frustración(20)</p> <p>En cuanto a si han conseguido una realización personal en su trabajo, la segunda, tercera y cuarta participante expresaron de que si, indicando: “Si, he</p>	
--	---	--	---	--	--	--	--

	<p>14. ¿Sientes que has conseguido una realización personal en este trabajo?</p>	<p>No, dado a que tengo planes los cuales deseo cumplir en otros aspectos de mi profesión.</p> <p>Por otro lado también siento que la remuneración no es la adecuada.</p> <p>Pero ante la necesidad no puedo dejar el trabajo, ya que hay responsabilidades que cumplir.</p>	<p>Pues, sí, creo que he ganado experiencia apoyando a otras áreas desde mi labor remota.</p>	<p>Sí, me ha ayudado a mejorar bastante mi redacción y resolución de conflictos, antes tenía deficiencia en la redacción y elaboración de documentos, pero si me ha ayudado mucho.</p>	<p>Sí definitivamente sí, un crecimiento en cuanto a lo laboral, he adquirido mucha experiencia, me gusta mucho aprender sobre los sistemas, y aunque me cuesta también adquirir experiencia en lo del sistema nuevo de redes, pero día a día voy mejorando.</p>	<p>ganado experiencia", "me ha ayudado bastante a mejorar la redacción".</p> <p>Sin embargo, la primera participante diverjo indicando que no se siente realizada profesionalmente debido a que ante la labor que cumple la remuneración no es la adecuada, así también se siente en la obligación de continuar laborando "hay que responsabilidades que cumplir". Las expresiones de la participante demuestran concordancia con los resultados de Bracco et al que hallo un desgaste profesional debido a la inadecuada condición laboral.</p> <p>Por último, en cuanto a cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a las áreas: laboral y familiar, las cuatro participantes expresaron la intención de continuar laborando en el área actual,</p>	
--	--	--	---	--	--	---	--

						sin embargo, expresaron “a pesar del estrés laboral mi expectativa es continuar laborando”, “me preocupa el contrato inestable” las presentes expresiones están relacionas a lo que indica Maaroufi con respecto a las causas que originan dicho	
	<p>15. ¿Cuáles son sus expectativas a futuro con respecto a su área laboral y familiar?</p>	<p>A pesar del estrés laboral mi expectativa es permanecer en el área actual de trabajo, por lo menos hasta finales de año, ya que representa estabilidad económica. Con respecto a lo familiar, continuar desarrollando los planes que tenemos trazado.</p>	<p>En realidad, en cuanto a lo laboral no se si continuare laborando, en oportunidades me preocupa el tipo de contrato inestable, pero espero continuar, y en lo familiar, pues tengo a mi hijo que en cierta forma mi familia ha crecido y espero darle lo mejor y darme al 100% a él.</p>	<p>En el área laboral si la institución me permite seguir creciendo profesionalmente continuar allí si no buscar otra institución donde me permita y en el área personal tratar de tener más tiempos libres para disfrutar con mi familia.</p>	<p>Mi área laboral poder aprender, un poco más aún tengo cosas por aprender aún tengo retos por cumplir. Entonces mi primer paso es aprender algunas cosas que me propuesto como meta si Dios lo permite y luego de ello de repente este escalar a otra área o nuevas oportunidades que se habrá más adelante en cuanto al ámbito personal pues de la misma manera, yo creo que si uno tiene mejores opciones oportunidades laborales pues también va a tener más tiempo para su familia o mayores recursos que le permitan tener más tiempo.</p>	<p>sin embargo, expresaron “a pesar del estrés laboral mi expectativa es continuar laborando”, “me preocupa el contrato inestable” las presentes expresiones están relacionas a lo que indica Maaroufi con respecto a las causas que originan dicho síndrome tales como: mala orientación profesional, aislamiento, riesgo en el progreso de una carrera profesional (20) o también concuerda con lo que nos dice Maslach, con respecto a la sintomatología del presente síndrome donde se evidencia un entorno laboral deficiente e inseguridad laboral. (31)</p>	

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El/la autor(a) responsable de la investigación: Hayla Milagros Vera Yacila invita a usted a ser participante del estudio que tiene como objetivo Analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en colaboradoras que laboran desde su hogar.

Su identidad será protegida en la manera que se utilizará como identificación la palabra: "Participante" para el manejo, análisis e interpretación de los datos. Su participación es voluntaria y toda la información que brinde, será manejada confidencialmente.

¿Está de acuerdo en participar en la investigación? En caso de ser afirmativo, marque "Sí, acepto" y firme el presente documento.

Sí, acepto No acepto



Rúbrica del Participante: Nro. 1

ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El/la autor(a) responsable de la investigación: Hayla Milagros Vera Yacila invita a usted a ser participante del estudio que tiene como objetivo Analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en colaboradoras que laboran desde su hogar.

Su identidad será protegida en la manera que se utilizará como identificación la palabra: "Participante" para el manejo, análisis e interpretación de los datos. Su participación es voluntaria y toda la información que brinde, será manejada confidencialmente.

¿Está de acuerdo en participar en la investigación? En caso de ser afirmativo, marque "Sí, acepto" y firme el presente documento.

Sí, acepto **No acepto**



Rúbrica del Participante: Nro. 2

ANEXO 9

CONSENTIMIENTO INFORMADO

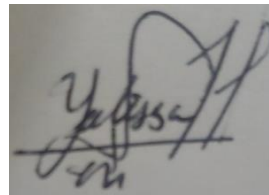
El/la autor(a) responsable de la investigación: Hayla Milagros Vera Yacila invita a usted a ser participante del estudio que tiene como objetivo Analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en colaboradoras que laboran desde su hogar.

Su identidad será protegida en la manera que se utilizará como identificación la palabra: "Participante" para el manejo, análisis e interpretación de los datos. Su participación es voluntaria y toda la información que brinde, será manejada confidencialmente.

¿Está de acuerdo en participar en la investigación? En caso de ser afirmativo, marque "Sí, acepto" y firme el presente documento.

Sí, acepto

No acepto



Rúbrica del Participante: Nro. 3

ANEXO 10

CONSENTIMIENTO INFORMADO

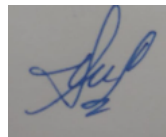
El/la autor(a) responsable de la investigación: Hayla Milagros Vera Yacila invita a usted a ser participante del estudio que tiene como objetivo Analizar los síntomas del Síndrome de Burnout en colaboradoras que laboran desde su hogar.

Su identidad será protegida en la manera que se utilizará como identificación la palabra: "Participante" para el manejo, análisis e interpretación de los datos. Su participación es voluntaria y toda la información que brinde, será manejada confidencialmente.

¿Está de acuerdo en participar en la investigación? En caso de ser afirmativo, marque "Sí, acepto" y firme el presente documento.

Sí, acepto

No acepto



Rúbrica del Participante: Nro. 4