



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de
los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda**

AUTORA:

PATRICIA KAROLINA GARCÍA LUCIO

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS

**Guayaquil, Ecuador
2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Patricia Karolina García Lucio**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Patricia Karolina García Lucio

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA

Patricia Karolina García Lucio



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Patricia Karolina García Lucio

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA:

Patricia Karolina García Lucio



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [Tesis Paty Garcia 2021.docx](#) (D96916797)

Presentado 2021-03-01 15:15 (-05:00)

Presentado por pattykarol.94@gmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje REVISION DE TESIS [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 47 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes.

+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
+		Tesis Nadia Sigcha.docx	-
+		Tesis Alexandra Tumbaco...docx	-
+		Tesis Jessica Cabrera.docx	-
+		TESIS YOR Maestria Replicante 2.docx	-
+		Tesis Absentismo laboral- Dennis Sesme.docx	-
+		https://1library.co/document/vi7eog6v-relacion-sindrome-satisfaccion-personal-servicio-eme...	-

89% #1 Activo

et al. CITATION Ysi19 \n \t \l 12298 (2019) afirmaron que el síndrome de burnout es un

problema de salud ocupacional y mental que perjudica con mayor frecuencia a los profesionales de la salud; a su vez afecta la calidad de atención al usuario y calidad de vida del personal. En cambio, la satisfacción laboral es un componente de la calidad de atención en salud, que se presenta cuando el profesional piensa que su recompensa va acorde a su rendimiento laboral; sin embargo, cuando el colaborador considera que esta remuneración es baja y que no cubre sus necesidades es cuando se da la insatisfacción laboral. Es por ello que el

presente trabajo tiene como objetivo general analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital

Básico IESS Guaranda, por medio de técnicas estadísticas, para el desarrollo de un plan de mejora. El Hospital Básico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda se encuentra ubicado en la provincia de Bolívar y cuenta con una diversidad de áreas, tales como hospitalización, farmacia, consulta externa, área de emergencia, entre otros departamentos necesarios para la entrega de un servicio basado en el principio de calidad y calidez por parte de los colaboradores. Para esto, se desarrollan

cuatro capítulos que se describen a continuación. El primer capítulo

corresponde al marco teórico, aquí se presenta una recopilación de diferentes teorías que se han estudiado acerca del síndrome de burnout, sus factores influyentes, las causas, los síntomas y los métodos de evaluación; además, de las teorías y definiciones que se han realizado durante la historia sobre la satisfacción laboral, sus métodos de evaluación, los factores que intervienen y sus dimensiones, permitiendo de esta forma

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Iliana Urkund.docx 89%

et al. CITATION Ser17 \n \t \l 2058 (2017) afirmaron que el síndrome de burnout es un

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme dado la salud y la oportunidad de estudiar, él me ha guiado a lo largo de mi carrera profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencia, buenos amigos y sobre todo de felicidad.

Le doy gracias a mis padres Yolanda Lucio y Vicente García por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida y superación personal a seguir.

A mis hermanos, por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar. A Raquel por demostrarme que siempre se puede seguir adelante a pesar de las adversidades y siempre con una sonrisa y a Patricio por ser un ejemplo de alegría y amor.

A mi esposo David Rojas, por demostrarme siempre su amor y extenderme siempre su mano, más aún en los momentos difíciles, por estar siempre ahí apoyándome en todo lo que he necesitado, por sumarme en la vida y demostrarme siempre que la unión hace la fuerza.

A mi hija Daniela R. por ser el motivo y la razón de seguir adelante por ser mi inspiración y darme la oportunidad de ser mamá y a mi bebe que esta en camino por enseñarme del amor, la paciencia, la dedicación y lo hermoso que es tener un hogar, por ustedes hijos sigo en pie dando lo mejor de mí.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad

Gracias a la Ing. Elsie Zerda por creer en mí y haberme brindado la oportunidad de desarrollar el trabajo de titulación de esta prestigiosa Universidad, y por todo el apoyo y facilidad que me fue otorgando en el transcurso del estudio.

A mi abuelo Raúl García, que, aunque ya no se encuentra con nosotros físicamente, siempre estará presente en mi corazón, por haberme inculcado valores y más que nada por haber creído en mi hasta el último momento para llegar a ser una persona de bien y de éxito ¡YA SOY MAGISTER!

PATRICIA KAROLINA GARCÍA LUCIO

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios por ser inspirador y darme fuerzas para continuar con este proceso de educación.

Agradezco a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que ahora soy, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y apoyándome en todo momento

A mi esposo, a mi hija por ser mi fortaleza y mi pilar fundamental en seguir adelante y enseñarme que la vida es hermosa y más aún cuando se tiene un hogar

A mi abuelito le dedico con el amor más sincero este logro de superación y llegar a ser una persona de bien y de éxito para la sociedad como él deseaba verme.

A los docentes, amigos/as y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que estuvieron con toda la predisposición de enseñarme y educarme.

PATRICIA KAROLINA GARCÍA LUCIO

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	4
Planteamiento de la Investigación.....	7
Formulación del Problema	10
Justificación.....	10
Preguntas de Investigación.....	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	13
Hipótesis.....	13
Capítulo I.....	14
Marco Teórico y Conceptual.....	14
Síndrome Burnout	14
Factores del síndrome de burnout	16
Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).....	17
Modelos explicativos del síndrome de burnout	18
Dimensiones del síndrome de burnout	19
Síndrome de burnout en los profesionales de salud.....	21
Satisfacción Laboral.....	26
Factores de la satisfacción laboral.....	29
Teorías de la satisfacción laboral	31
Dimensiones de la satisfacción laboral	33
Método de evaluación Font Roja	34
Marco Conceptual	36
Capítulo II	40
Marco Referencial.....	40
Estudios Referenciales Internacionales.....	40
Estudios Referenciales Nacionales	54
Hospital Básico IESS Guaranda.....	56
Marco Legal	60
Capítulo III.....	63
Marco Metodológico.....	63
Enfoque de Investigación.....	63

Alcance de Investigación	64
Método de Investigación	64
Tipo de Investigación.....	65
Técnica de Recolección de Datos	65
Población y Muestra.....	67
Operacionalización de Variables.....	68
Resultados	70
Síndrome de Burnout	72
Satisfacción laboral	86
Análisis General	101
Capítulo IV.....	106
Propuesta.....	106
Tema de la Propuesta	106
Objetivos	106
Objetivo general	106
Objetivos específicos	106
Justificación.....	107
Desarrollo de la Propuesta	107
Taller de capacitación	108
Acciones estratégicas para prevenir el síndrome de burnout.....	110
Acciones para mejorar la satisfacción laboral.....	118
Recursos Económicos y Materiales de la Propuesta	126
Cronograma de Actividades	127
Conclusiones	130
Recomendaciones.....	132
Referencias.....	133
Apéndices.....	144
Apéndice A. Cuestionario Síndrome de Burnout.....	144
Apéndice B. Cuestionario Satisfacción Laboral	146
Apéndice C. Tablas de Situación Actual.....	148

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Síntomas del síndrome de burnout</i>	23
Tabla 2. <i>Factores que influyen en el síndrome de burnout</i>	24
Tabla 3. <i>Departamentos y servicios que ofrece el hospital</i>	57
Tabla 4. <i>Personal que conforma el Hospital Básico IEES Guaranda</i>	59
Tabla 5. <i>Variable Dependiente</i>	68
Tabla 6. <i>Variable Independiente</i>	68
Tabla 7. <i>Promedio síndrome de burnout</i>	103
Tabla 8. <i>Promedio satisfacción laboral</i>	103
Tabla 9. <i>Alfa de Cronbach</i>	104
Tabla 10. <i>Coefficiente de correlación entre dimensiones</i>	105
Tabla 11. <i>Taller sobre el síndrome de burnout</i>	108
Tabla 12. <i>Técnica de relajación</i>	114
Tabla 13. <i>Técnica de inoculación del estrés</i>	116
Tabla 14. <i>Recomendaciones para mejorar la asertividad</i>	117
Tabla 15. <i>Criterios de Evaluación</i>	120
Tabla 16. <i>Categorización</i>	121
Tabla 17. <i>Modelo de evaluación</i>	123
Tabla 18. <i>Recursos económicos y materiales de la propuesta</i>	126
Tabla 19. <i>Cronograma de actividades</i>	127
Tabla 20. <i>Afiliados y beneficiarios atendidos</i>	148
Tabla 21. <i>Número de atenciones en el Hospital IEES Guaranda</i>	148
Tabla 22. <i>Producción de profesionales del Hospital IEES Guaranda</i>	148
Tabla 23. <i>Producción por especialidad Enero-Julio 2014</i>	149

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del Hospital General IESS Guaranda	58
<i>Figura 2.</i> Edad	70
<i>Figura 3.</i> Género	70
<i>Figura 4.</i> Antigüedad en la institución	71
<i>Figura 5.</i> Cargo.....	71
<i>Figura 6.</i> Horas semanales que trabaja	72
<i>Figura 7.</i> Emocionalmente agotado por su trabajo	73
<i>Figura 8.</i> Agotado al final de jornada laboral.....	73
<i>Figura 9.</i> Fatigado al levantarse por la mañana.....	74
<i>Figura 10.</i> Trabajar con persona es cansado.....	75
<i>Figura 11.</i> Agotado por trabajo	75
<i>Figura 12.</i> Frustrado por trabajo	76
<i>Figura 13.</i> Estar en trabajo mucho tiempo	76
<i>Figura 14.</i> Trabajar con persona causa estrés.....	77
<i>Figura 15.</i> Sentir que está al final de su capacidad.....	78
<i>Figura 16.</i> Entender a compañeros	78
<i>Figura 17.</i> Tratar eficazmente los problemas	79
<i>Figura 18.</i> Sentir que influye positivamente en vida de otras personas	79
<i>Figura 19.</i> Sentirse enérgico	80
<i>Figura 20.</i> Crea ambiente relajado con compañeros	81
<i>Figura 21.</i> Sienten emocionados de trabajar con compañeros	81
<i>Figura 22.</i> Logros del trabajo valen la pena	82
<i>Figura 23.</i> Trato problemas emocionales con calma.....	82
<i>Figura 24.</i> Trato a compañeros como objetos impersonales	83
<i>Figura 25.</i> Insensible desde que tome el trabajo	84
<i>Figura 26.</i> Preocupa que trabajo me endurezca emocionalmente	84
<i>Figura 27.</i> No me importa lo que pase a compañeros	85
<i>Figura 28.</i> Sentir que lo culpan por sus problemas	85
<i>Figura 29.</i> Se siente muy satisfecho	86
<i>Figura 30.</i> Obtiene reconocimiento	87
<i>Figura 31.</i> Relación con jefes cordial	87
<i>Figura 32.</i> Sabe lo que esperan de él	88

<i>Figura 33.</i> Repite el mismo trabajo	88
<i>Figura 34.</i> Poca responsabilidad en trabajo	89
<i>Figura 35.</i> Sentirse muy cansado	89
<i>Figura 36.</i> Poca independencia de organización	90
<i>Figura 37.</i> Pocas oportunidades de aprender	91
<i>Figura 38.</i> Poco interés por cosas del trabajo	91
<i>Figura 39.</i> Lo que hago no vale la pena	92
<i>Figura 40.</i> Se desconecta del trabajo	92
<i>Figura 41.</i> Relaciones con compañeros cordiales.....	93
<i>Figura 42.</i> No estoy capacitado para hacer mi trabajo	94
<i>Figura 43.</i> la competitividad me causa estrés	94
<i>Figura 44.</i> Falta de tiempo para realizar trabajo.....	95
<i>Figura 45.</i> Trabajo excesivo	95
<i>Figura 46.</i> Recursos suficientes para hacer su trabajo.....	96
<i>Figura 47.</i> Estructura física interfiere su capacidad	97
<i>Figura 48.</i> Estructura e instalaciones impiden trabajo satisfactorio	97
<i>Figura 49.</i> Posibilidades de promoción profesional	98
<i>Figura 50.</i> Problemas personales de compañeros lo afectan	98
<i>Figura 51.</i> Sueldo adecuado	99
<i>Figura 52.</i> Ocupo puesto acorde a capacidad y preparación	100
<i>Figura 53.</i> Emplear a fondo para realizar trabajo	100
<i>Figura 54.</i> Trabajo altera ánimo, salud u horas de sueño	101
<i>Figura 55.</i> Flyer informativo sobre el síndrome de burnout.....	109
<i>Figura 56.</i> Infografía sobre los hábitos alimenticios y actividad física.....	111
<i>Figura 57.</i> Certificado de reconocimiento.....	119
<i>Figura 58.</i> Ejemplo de infografía de misión y visión.....	125

Resumen

Dentro del ámbito sanitario, las personas que forman parte de este tipo de organizaciones se encuentran sujetas a múltiples situaciones donde las altas exigencias laborales y el desgaste físico y mental se sitúan como un factor que influye directamente en la manifestación del síndrome de burnout. Consecuentemente, la presente investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, por medio de técnicas estadísticas, para el desarrollo de un plan de mejora. La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, método deductivo, de tipo no experimental y transversal. Se aplicaron dos encuestas relacionadas con las variables de estudio a un conjunto de 117 trabajadores. Dentro de los resultados, se identificó que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados, generando que su frustración se oriente a los pacientes y compañeros de trabajo originando conflictos internos entre el equipo de trabajo; en cuanto a la satisfacción, factores como el reconocimiento laboral y el espacio físico se situaron como los elementos de mayor preocupación. En definitiva, se desarrolló una propuesta integrada por tres actividades estratégicas con el fin de reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital, cuyo valor total asciende a \$ 3 341.00.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, estrés crónico, Maslach Burnout Inventory, desgaste emocional

Abstract

Within the health field, people who are part of this type of organization are subject to multiple situations where high work demands and physical and mental wear and tear are a factor that directly influences the manifestation of burnout syndrome. Consequently, this research was developed with the objective of analyzing the influence of the burnout syndrome on the job satisfaction of the collaborators of the IESS Guaranda Basic Hospital, by means of statistical techniques, for the development of an improvement plan. The research maintained a quantitative approach, descriptive-correlational scope, deductive method, non-experimental and transversal type. Two surveys related to the study variables were applied to a group of 117 workers. Among the results, it was identified that workers are emotionally exhausted, causing their frustration to be directed towards patients and co-workers, causing internal conflicts among the work team. Regarding satisfaction, factors such as job recognition and physical space were the elements of greatest concern. In short, a proposal made up of three strategic activities was developed in order to reduce the burnout syndrome and increase the job satisfaction of hospital employees, the total value of which amounts to \$ 3,341.00.

Key Words: Burnout syndrome, job satisfaction, chronic stress, Maslach Burnout Inventory, emotional exhaustion

Introducción

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señaló que las causas que provocan el estrés en el trabajo se deben en muchas ocasiones a los riesgos psicosociales que están inmersos por las condiciones del trabajo, el diseño de este y la organización del mismo; adicional, se suman las condiciones externas que pueden influir en la satisfacción y desempeño laboral, así como en la salud de los colaboradores. Es importante indicar que el efecto que tienen los riesgos psicosociales depende del individuo ya que cada persona es un mundo diferente; por eso es imprescindible mencionar que puede provocar en el individuo enfermedades reproductivas, musco-esqueléticas, cardio-cerebrovasculares y mentales. De igual manera, el estrés laboral provoca problemas de comportamiento como el senderismo, los trastornos de sueño, el tabaquismo y el aumento de drogas y alcohol (OPS, 2016).

Los profesionales de la salud están inmersos en situaciones que requieren de altas exigencias y desgaste tanto físico como mental; esto pone a ciertos profesionales en vulnerabilidad, lo que conlleva a problemas actitudinales en sus tareas, siendo el desgaste psicológico uno de los factores del deterioro de la calidad de los servicios de salud. Este desgaste genera que el profesional padezca de estrés crónico o síndrome de burnout, que es característico de los profesionales que se encuentran a diario con otras personas que están en situaciones difíciles. Este síndrome provoca cambios negativos de actitud, sensaciones de pérdida de energía y cansancio laboral; no obstante, es producido mediante un proceso de desajuste, el cual tiene lugar cuando se encuentran presentes ciertos factores como valores, equidad, comunidad, recompensa, control y carga de trabajo (Vásquez, Gómez, Martínez & Salgado, 2019).

Yslado et al. (2019) afirmaron que el síndrome de burnout es un problema de salud ocupacional y mental que perjudica con mayor frecuencia a los profesionales de la salud; a su vez afecta la calidad de atención al usuario y calidad de vida del personal. En cambio, la satisfacción laboral es un componente de la calidad de atención en salud, que se presenta cuando el profesional piensa que su recompensa va acorde a su rendimiento laboral; sin embargo, cuando el colaborador considera que esta remuneración es baja y que no cubre sus necesidades es cuando se da la insatisfacción laboral. Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo general analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, por medio de técnicas estadísticas, para el desarrollo de un plan de mejora.

El Hospital Básico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda se encuentra ubicado en la provincia de Bolívar y cuenta con una diversidad de áreas, tales como hospitalización, farmacia, consulta externa, área de emergencia, entre otros departamentos necesarios para la entrega de un servicio basado en el principio de calidad y calidez por parte de los colaboradores. Para esto, se desarrollan cuatro capítulos que se describen a continuación.

El primer capítulo corresponde al marco teórico, aquí se presenta una recopilación de diferentes teorías que se han estudiado acerca del síndrome de burnout, sus factores influyentes, las causas, los síntomas y los métodos de evaluación; además, de las teorías y definiciones que se han realizado durante la historia sobre la satisfacción laboral, sus métodos de evaluación, los factores que intervienen y sus dimensiones, permitiendo de esta forma sustentar la

investigación y a su vez mejorar el conocimiento que se tiene sobre estos temas que lleven a una comprensión global que asegure el éxito de esta investigación.

En el segundo capítulo denominado marco referencial se hace un análisis de los diversos estudios previos que se han desarrollado durante los últimos años, ya sea a nivel internacional o nacional; para de esta forma apreciar los distintos resultados que se hallaron en sus investigaciones y así poder establecer los principales problemas que se encontraron en cada uno de los casos. No obstante, se busca tener una referencia sobre el síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral. Posteriormente, se continúa con la revisión de la situación actual del Hospital Básico IEISS Guaranda, así como la verificación del marco legal.

En el tercer capítulo conocido como marco metodológico se estableció la metodología necesaria que permitió llevar a cabo la investigación a través de la determinación del estudio, su diseño y método de investigación, las técnicas de recolección de información; adicional, se determinó la población con la cual se efectuó el cálculo de la muestra, terminando con los resultados y su respectivo análisis general del mismo.

En el cuarto capítulo se desarrolla la propuesta donde se aplican todas las estrategias respectivas que se han determinado para mejorar el nivel de satisfacción laboral y a su vez reducir el nivel de estrés en los colaboradores. Para lo cual se inicia con el establecimiento del objetivo de esta con su justificación y los beneficiarios de la misma; para seguir con la descripción de las actividades, la revisión de los recursos necesarios que conlleven a la puesta en marcha, finalizando con el cronograma de actividades que corresponde al año calendario 2021.

Antecedentes

El burnout se lo consideró como una patología en los años 30 lo que presentó confusión, teniendo un énfasis en los efectos psicosociales y en su prevalencia que se dan con mayor frecuencia en el personal de salud. Es en el año 1976 cuando Maslach desarrolló una definición tridimensional, la cual hasta la actualidad ha sido la más aceptada por el mundo; esta definición establece que el burnout es una entidad que muestra tres rasgos importantes que son la falta de realización laboral, la despersonalización y el agotamiento emocional, las mismas que son parte de la respuesta al estrés laboral crónico (Barradas et al., 2018). Además, se establecieron instrumentos psicométricos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue creado por Maslach y Jackson en el año 1981, el mismo que se ha modificado para distintos ámbitos como son el MBI-GB para cualquier población, el MBI-ES para el personal docente y el MBI-SS para el personal de la salud (Barradas et al., 2018).

Por otra parte, según Saborío e Hidalgo (2015) el síndrome de burnout se presentó por primera vez en la literatura de Graham Greens durante el año 1961, después la psiquiatra Herbert Freudenberger efectuó la primera definición de esta patología, gracias a las observaciones que hizo esta psiquiatra en una clínica para toxicómanos en la ciudad de New York. En estas observaciones pudo constatar que muchos de sus compañeros de trabajo que tenían antigüedad en su puesto de trabajo mayor a 10 años empezaban a presentar pérdida progresiva de la empatía, idealismo y energía; así como mostraban desmotivación, depresión, ansiedad y agotamiento con el trabajo. Para el año 1982 la psicóloga Cristina Maslach con la ayuda de Michael Leiter desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) haciendo que este instrumento desde el año 1986 sea el más importante para poder

diagnosticar la patología. El instrumento fue limitado al personal profesional que interactuaba con otras personas, pero Pines y Aronson en el año 1988 plantearon que el síndrome lo puede padecer cualquier persona sin importar su profesión.

Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) revisaron la historia sobre estudios realizados sobre la satisfacción laboral encontrando que este tema se inició con los estudios de Taylor en el año 1911, Happock en 1935, Mayo en 1945 hasta llegar a Maslow en 1954; de ahí aparecieron los trabajos de Herzberg en 1959 donde desarrolló la teoría bifactorial de la satisfacción que se basó en dos aspectos laborales que fueron los factores intrínsecos y los factores extrínsecos. Por ese motivo se ideó un modelo que fue planteado por Herzberg, Mausne y Synderman en 1959 donde se estableció que la satisfacción laboral es generada por los factores higiénicos y motivadores, resaltando el hecho que existe insatisfacción cuando los factores extrínsecos van decreciendo, mientras que cuando los intrínsecos van creciendo se produce la satisfacción.

En la actualidad, el síndrome de burnout se ha establecido como una problemática de salud que afecta no solo el bienestar de los colaboradores, sino también su desempeño profesional. Por lo general, este síndrome se presenta con mayor frecuencia en los profesionales de la salud, factor que ha generado el desarrollo de un entorno laboral carente de armonía ocasionando ciertas repercusiones negativas a nivel personal, laboral e institucional. Las consecuencias procedentes de este síndrome se relacionan con la satisfacción laboral, nivel de ausentismo en el trabajo, bajo interés en la ejecución de las tareas laborales, conflictos interpersonales, rotación laboral, accidentes de trabajo y disminución de la calidad del servicio; a esto se agregan los efectos negativos en

el ámbito personal como la despersonalización, falta de salud y agotamiento emocional (Castillo, Orozco & Alvis, 2015).

De igual forma, Hernández (2018) manifestó que las organizaciones sanitarias poseen un mayor grado de exposición al síndrome de burnout, esto se debe a que los profesionales de salud pasan gran parte de su tiempo atendiendo las necesidades de los pacientes y afrontando las situaciones negativas de los mismos; factor que genera la pérdida de energía incidiendo en la desmotivación laboral, agotamiento emocional e incluso la presencia de síntomas como la depresión y ansiedad. Según el autor, los factores asociados con este síndrome en las organizaciones de salud son la sobrecarga laboral, manifestación de conflictos personales, inadecuadas condiciones laborales, mala coordinación en equipo de trabajo, falta de recompensas e injusticias organizacionales.

Es importante destacar que la presencia del síndrome de burnout genera ciertas consecuencias que afectan la calidad de vida y del servicio de un profesional de salud. Dentro de los efectos negativos se evidencia la despersonalización, agotamiento emocional y cinismo orientado al paciente incluyendo la mala calidad del proceso de atención y tratamiento otorgado al usuario. Por otro lado, se incrementa el nivel de absentismo, se profundizan los deseos de abandonar la organización, baja productividad, falta de compromiso con los cuidados del paciente, actitudes negativas con los colegas, toma de decisiones erradas y finalmente el establecimiento de renunciaciones (Vivanco, Sánchez, Maldonado & Erique, 2018).

A nivel nacional, el síndrome de burnout se encuentra presente en el 30% de los profesionales sanitarios; cuya prevalencia se ha considerado como un nivel alto. Por otra parte, el 17% de los profesionales de salud reflejan un alto grado de

agotamiento emocional, lo cual se traduce en cansancio y frustración laboral; el 13% de los individuos poseen despersonalización y el 18% cuenta con un nivel bajo en la dimensión realización personal, lo que indica poca productividad, efectividad y eficacia en el desarrollo y ejecución de los servicios de salud. Dentro de los factores que han desencadenado este síndrome se encuentra la sobrecarga laboral, presencia de situaciones emocionales para el trabajador y la rotación laboral (Veletanga, 2017).

El Hospital Básico IESS Guaranda fue creado en 1939 como un dispensario tipo C, posteriormente en el año 2000 fue clasificado como centro de atención ambulatoria; años después en el 2005 fue re-categorizado por el consejo directivo como hospital de nivel I, dos años después entra en funcionamiento el hospital aportando con los servicios de atención para emergencia de 24 horas, sala de partos, consulta externa, servicios complementarios y quirófano. El hospital cuenta con un total de 19 camas que cubre las especialidades de pediatría, medicina interna, gineco-obstetricia y cirugía general; adicional se brinda atención a otras especialidades como cardiología, gastroenterología, oftalmología, urología, endocrinología y traumatología (IESS, 2019).

Planteamiento de la Investigación

Para la OPS (2017) la fuerza de trabajo en la región de las Américas en el año 2016 fue de 661 millones de personas, la tendencia de la productividad en el 2015 mostró un aumento en conjunto con el empleo en un 72%; sin embargo, la productividad regional presentó grandes desigualdades y mermas. En este enfoque, se establece que, tanto las condiciones de trabajo como de empleo caracterizadas por la desigualdad impactan de forma directa en la salud, equidad y productividad de los trabajadores incluyendo la presencia de una baja calidad de

vida. Por otra parte, el panorama que existía en América desde el 2013 con respecto a la tasa de desocupación se tornaron en aumento y se dispararon siendo en el 2015 el 6.6% creciendo en el 2016 a un 8.1%. A su vez, el trabajo informal se incrementó en un 7.8%, reflejando que el empleo vulnerable se mantiene en 16 países de América siendo el 53.8% la población que trabaja en el sector informal.

Otro de los problemas que se pudo evidenciar fue que existen brechas de género en los empleos, habiendo una tendencia de desocupación en las mujeres, así como brechas al acceso a derechos sociales y a la protección, generando de esta forma mayor injusticia; adicional a esto el sexo femenino debe enfrentar problemas como el acoso sexual, las múltiples cargas, la remuneración baja, la falta de oportunidades e inestabilidad laboral, al igual que la segregación ocupacional (OPS, 2017).

No obstante, estas cifras tienen cierta influencia en el síndrome de burnout y satisfacción laboral. Más que todo, porque las condiciones de trabajo actuales no brindan una estabilidad laboral, lo que conjugado con la sobrecarga de trabajo genera estrés en el personal que no sabe cómo afrontar la situación laboral que se entremezcla con la situación personal del individuo. Cabe destacar que, el síndrome de burnout es el principal detonador de enfermedades profesionales; dado que, la salud de los individuos depende en gran proporción de las condiciones laborales y los factores determinantes de carácter social, tales como el salario, tipo de contrato o seguridad, los criterios de riesgo del comportamiento y la accesibilidad de los servicios de salud para cada trabajador (OPS, 2017).

Conviene establecer que las causas del síndrome de burnout no se encuentran totalmente establecidas; sin embargo, se han identificado un conjunto de factores de índole personal, social y laboral. Respecto a los factores personales, se

encuentra la edad, personalidad del trabajador y sexo; dentro de los factores sociales se encuentra el estado civil y el número total de hijos; para finalizar, en los factores laborales se evidencia la sobrecarga laboral, relaciones interpersonales, horario laboral, cambios de turnos, tipo de trabajo y clases de incentivos o compensaciones que no necesariamente deben ser económicos, sino que se enfocan en el crecimiento y desarrollo profesional y laboral (López, 2016).

Adicional, es importante destacar que la presencia del síndrome de burnout en los profesionales de salud genera una serie de consecuencias que se reflejan en un conjunto de síntomas de naturaleza psicosomática, psicológica y conductual.

Respecto a la primera variable, se encuentran indicios de insomnio, fatiga, dolores musculares, de cabeza y pecho, desórdenes gastrointestinales, cuadros de alergia y pérdida de peso. En los síntomas psicológicos se evidencian factores como la depresión, ansiedad, frustración, impaciencia, distanciamiento afectivo y sentimientos de soledad. Para concluir, se encuentran los síntomas conductuales, donde el colaborador refleja sarcasmo, cinismo hacia el paciente, agresividad, ausentismo laboral, pesimismo, manifestación de conflictos laborales y el exceso de ingesta de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas (Bedin & De Lucca, 2015).

Con respecto al Hospital Básico IESS Guaranda se ha podido observar que el personal con frecuencia se ausenta a su jornada laboral, muchas de estas se dan por permisos médicos y otras no suelen ser justificadas, lo que ha provocado que se sobrecargue el trabajo de los colaboradores que se presentan a su turno, reflejando una insatisfacción por parte del personal que lo demuestran a través de su trato al paciente de forma despersonalizada. Es por esa razón que es fundamental realizar el presente estudio ya que el personal profesional se

encuentra a diario en un constante estrés, debido a la alta demanda de servicios de salud. Esto produce que en ocasiones no se den abasto para atender a cada uno de los usuarios, provocando que el personal tenga una sensación de agotamiento emocional y físico que pueden provocar problemas en su salud como es el síndrome de burnout u otras enfermedades profesionales

Además, debido a las quejas de los pacientes por diferentes índoles, se genera un aumento de los niveles de estrés en el colaborador que genera el deterioro de las relaciones laborales y produce desmotivación. Esto evidentemente puede llegar a afectar el servicio.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda?

Justificación

La presente investigación se realiza debido a la gran demanda de trabajo que poseen los médicos en las instituciones sanitarias, por lo que son más propensos a padecer del síndrome de burnout; ya sea por las jornadas laborales que deben de cumplir, al estrés al que se encuentran expuestos diariamente, las relaciones con los pacientes y colaboradores, el ambiente de trabajo, la remuneración percibida, entre otros factores. Por esta razón, se ha considerado necesario conocer si los colaboradores presentan un cuadro de síndrome de burnout y si este tiene alguna influencia sobre la satisfacción laboral.

Dentro de los beneficiarios de este proyecto investigativo se encuentran los colaboradores del hospital objeto de estudio, a quienes se va a evaluar para conocer el nivel de satisfacción laboral con el que laboran y si este influye en que

lleguen a padecer el síndrome. Con los datos obtenidos se brindarán opciones que ayuden a que la satisfacción sea buena y puedan desempeñarse de mejor manera.

Como beneficiarios también se tiene a los usuarios que acuden diariamente al hospital objeto de estudio; puesto que, si los colaboradores se encuentran satisfechos, podrán brindarles una mejor atención a los usuarios, elevando así el nivel de calidad y satisfacción de usuarios y personal sanitario.

Otro de los beneficiarios es el hospital, ya que la reputación y el nombre del mismo es medido por los pacientes de acuerdo al trato y servicio recibido, los cuales transmiten la experiencia tenida dentro de la institución a los familiares y demás personas, encontrándose ahí la importancia de dar una atención y servicio de calidad a cada uno de los pacientes.

Por otra parte, se beneficia la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a través de la publicación en su repositorio, una vez que se culmine el trabajo de investigación, permitiendo que este sirva como documento y respaldo científico para los estudiantes que se encuentran en otras promociones. No obstante, este trabajo cumple con los lineamientos establecidos por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud y se encuentra articulado con la línea de investigación denominada “Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud”, puesto que se propondrán estrategias de mejora para que los colaboradores disminuyan los niveles de síndrome de burnout.

Para finalizar, mediante el desarrollo del presente estudio se espera mejorar los costos y rendimiento del personal que conforma el Hospital Básico IESS Guaranda; esto se debe a que, la existencia de un personal colaborativo ineficiente acarrea una situación desfavorable para la institución, dado el bajo desempeño, rendimiento y productividad de cada individuo. A esto se agrega el desarrollo de

un plan de acción que permita mejorar la posición que actualmente refleja el complejo hospitalario; esto con la finalidad de reducir la prevalencia del síndrome de burnout y a su vez incrementar el nivel de satisfacción profesional por cada colaborador. Bajo esta premisa, se establecerán estrategias que permitirán erradicar los factores que desarrollan este síndrome mermando los síntomas procedentes de tal enfermedad; adicional, se logrará mejorar no solo la productividad del profesional, sino también la calidad del servicio otorgado lo que al final se traducen en altos niveles de satisfacción por parte de los pacientes.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es el marco teórico y conceptual sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los servicios de salud?

¿Cuál es el marco referencial sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores de la salud?

¿Cuál es la situación actual del Hospital Básico IESS Guaranda?

¿De qué manera se determinará la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS de Guaranda?

¿Qué plan de mejora podría ayudar a la reducción del síndrome de burnout e incremento de la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda?

Objetivo General

Analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, por medio de técnicas estadísticas, para el desarrollo de un plan de mejora.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar un marco teórico y conceptual sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los servicios de salud.
2. Establecer un marco referencial sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores de la salud, además de la situación actual del Hospital Básico IESS Guaranda y el marco legal respectivo.
3. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.
4. Proponer un plan de mejora para la reducción del síndrome de burnout e incremento de la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Hipótesis

Ho: El síndrome de burnout no influye negativa y significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS de Guaranda.

Hi: El síndrome de burnout influye negativa y significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS de Guaranda.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

Este capítulo contiene las diferentes teorías y conceptos que se han desarrollado a lo largo del tiempo sobre el síndrome de burnout, sus factores, instrumentos de evaluación, dimensiones y modelos; además de revisar definiciones sobre la satisfacción laboral, los factores influyentes y métodos de evaluación. De igual forma, se presenta la conceptualización de diversos términos que dan una mejor comprensión de los temas tratados en la investigación.

Síndrome Burnout

El término síndrome se lo define como el conjunto de síntomas que presenta una enfermedad; en cambio, el término anglosajón *burnout* quiere decir exhausto, desgastado y quemado; por esa razón el síndrome de burnout se lo conceptualiza como una respuesta al estrés, que se refleja en un desequilibrio que ocurre cuando se sobrepasa las capacidades para enfrentar las demandas. No obstante, se suele presentar varios síntomas y signos, hasta ciertos sentimientos de culpa en las personas. Otra forma de definirlo es con un síndrome tridimensional que suele aparecer en los trabajadores que pasan la mayor parte de su tiempo en contacto con las personas, para lo cual este síndrome se muestra en tres factores que son la baja realización personal en el trabajo, la despersonalización y el agotamiento emocional y físico (Aranda, Pando & Salazar, 2016).

Según Flores y Ruiz (2018) el burnout y el estrés tienen matices diferentes por lo que no se deben confundir; el estrés puede generar aspectos positivos en las personas como mayor rendimiento e incluso ayuda a que los individuos resuelvan y se enfrenten adecuadamente a las diversas situaciones que se dan durante la vida, así como facilita el desarrollo del potencial humano. En cambio, el burnout

genera aspectos negativos, debido a que se da cuando una persona se encuentra de manera prolongada sujeta a situaciones de desgaste, lo cual afecta en la condición orgánica y en la conducta de las personas, provocado por el estrés crónico que suele presentar el colaborador evidenciando un estado de agotamiento cognitivo, emocional y físico.

El síndrome de burnout se lo define como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual está compuesto por sentimientos y actitudes negativas hacia el rol profesional y a las personas con quienes se trabaja. Este síndrome fue estudiado inicialmente en el personal de la salud en donde se hicieron análisis de los conceptos individuales y psicosociales; así como la repercusión de estos con el rendimiento laboral y el ambiente (Barradas et al., 2018).

Para Castillo et al. (2015) el estrés laboral es la base del burnout, siendo este estrés mayor en los profesionales de la salud que en los de otras profesiones, ya que el personal médico está constantemente enfrentado al sufrimiento y dolor humano. El burnout se compone del sentimiento de la falta de realización personal, la despersonalización y la pérdida de energía, los mismos que pueden generar trastornos en la salud, el usar sustancias psicoactivas y en ciertas ocasiones la muerte. Este síndrome comprende un reducido logro personal, despersonalización y agotamiento, el cual se da en el personal que trabaja brindando servicios a otras personas, debido a la alta tensión emocional crónica que tiene el individuo al momento de atender a otros, dando en sí esta respuesta conocida como síndrome del trabajador desgastado o el síndrome del trabajador quemado. Por otra parte, a partir del año 2008 la hispana Bosqued entendió al síndrome de burnout como un problema de salud y de vida laboral, el cual se basa en un estrés crónico que se crea como respuesta psicofísica en las personas,

ocasionado por el esfuerzo prolongado que lo consideran como insuficiente provocando que se queden exhaustos con retirada física y psicológica, debido a la insatisfacción y al estrés excesivo.

Factores del síndrome de burnout

Para Saborío e Hidalgo (2015) los factores de riesgo que hacen susceptible a las personas a padecer del síndrome de burnout son los factores ambientales, sociales, profesionales, la inadecuada formación profesional y los componentes personales. Dentro de los factores ambientales se encuentran los cambios significativos de la vida como son el nacimiento de hijos, el divorcio, los matrimonios y la muerte de un familiar. En los factores sociales se encuentra la necesidad de convertirse en un profesional de prestigio que le permita conseguir un alto status social y económico. Los factores profesionales o laborales se basan en el escaso trabajo real del equipo, la sobrecarga de trabajo, la organización laboral, el entorno humano y las condiciones del entorno físico. En cuanto a lo que se refiere a la inadecuada formación profesional se trata de la falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional, el escaso entrenamiento en actividades prácticas y los excesivos conocimientos teóricos. Por último, se encuentran los componentes personales que comprenden la personalidad, las variables familiares, el género y la edad.

Guardalo (2017) señaló que los factores que pueden favorecer a la manifestación del burnout son los factores exógenos y endógenos; dentro de los factores exógenos están el ambiente social que se refiere al nivel socioeconómico, así como la estructura y dinámica familiar; mientras que en los factores endógenos se hallan los trastornos contenidos en el manual de diagnóstico y estadístico de trastornos mentales (DSM-5) o en la Clasificación Internacional de Enfermedades

(CIE), la tendencia de ansiedad y depresión, antecedentes heredofamiliares, la personalidad, carácter y temperamento.

Para García et al. (2016) el síndrome de burnout no tiene factores específicos que provoquen esta enfermedad; sin embargo, diversos estudios que se han llevado a cabo hasta la actualidad lo clasifican en tres causas que son los factores sociales, laborales y personales. Dentro de los factores sociales se menciona a las personas que no tienen habilidad para una comunicación interpersonal, siendo estas más propensas a ser víctimas de este síndrome. Desde el punto de vista de los factores laborales se encuentran las personas con jornadas largas de trabajo que suelen prestar servicios a otras, estas tienen mayor riesgo de padecer el burnout. Por último, los factores personales se basan en que las mujeres solteras y jóvenes son quienes presentan alto riesgo de sufrir dicha enfermedad.

Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

Según Jiménez, Martínez, Quesada y López (2018) el MBI es un instrumento que fue creado por los autores Maslach y Jackson en el año 1981, a partir de su desarrollo se convirtió en un método de evaluación para el burnout que era estandarizado. Al inicio se desarrolló exclusivamente para el personal de servicios y educadores, años después se realizó un instrumento de medida genérica para que pueda ser aplicado a todo tipo de trabajo conocido como Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que lo desarrollaron Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en el año de 1996.

Este instrumento en sus inicios contenía 25 preguntas distribuidas en cuatro escalas que fueron la realización personal, la despersonalización, el agotamiento emocional y la implicación con el trabajo. En la última versión se eliminó la escala de implicación con el trabajo y solo se dispuso de las tres primeras

quedando un total de 22 ítems repartidos de la siguiente manera: (a) agotamiento emocional, nueve preguntas; realización personal, ocho ítems; (c) despersonalización, cinco preguntas. Para medir el burnout se aplica una valoración mediante la escala de Likert que presenta siete opciones empezando desde nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), unas pocas veces a la semana (5) hasta todos los días (6). Estos valores son revisados en una tabla donde se estipula el nivel bajo, medio o alto que pueden llegar a presentar en cada una de las dimensiones; además cuenta con un cuadro que ayuda a determinar el indicio de burnout, estando el cansancio emocional presente cuando tiene más de 26 puntos, en la despersonalización más de nueve puntos y en la realización personal menos de 34 puntos (Olivares, 2017).

Modelos explicativos del síndrome de burnout

Serrano et al. (2017) revisaron diversos modelos del síndrome de burnout, entre ellos se encuentra el modelo de Etizon, el cual se refiere a que el burnout es un proceso silencioso que no se manifiesta abiertamente hasta que llega el punto de hacer eclosión. Debido a las experiencias de agotamiento personal sin poder asociarlo a ninguna situación estresante, este síndrome es diferente de otros fenómenos, ya que no causa alarma. El modelo de Cherniss se basa en un modelo de auto-eficacia donde explica que cuando un trabajador alcanza sus metas, esto aumenta su eficacia; sin embargo, cuando sucede lo contrario ocasiona un fracaso psicológico que conlleva a la reducción de esta, dando como resultado que padezca el síndrome de burnout, por lo que hace hincapié en que si los colaboradores logran tener un alto nivel de auto-eficacia difícilmente desarrollarán el burnout.

El modelo de Harrison sobre el estrés laboral efectuado en 1978 se lo conoció como modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral, en donde se estableció que el estrés es producto de las altas demandas del entorno de trabajo y de los recursos que tiene el individuo para enfrentarse. En el modelo se pueden apreciar los elementos básicos que son: la persona percibida por sí misma, la persona objetiva, el ambiente subjetivo y el ambiente objetivo; adicional cuenta con elementos relevantes como son el grado de contacto con la realidad, la cual depende de la exactitud de la persona para percibir el mundo objetivo y la exactitud de la autoevaluación en función a cómo se ve la persona. El modelo permite saber que los ajustes entre entorno y personas se pueden utilizar para definir el estrés laboral y que las discrepancias se las deben tomar como indicadores de salud mental; debido a que, si hay una adaptación pobre del ambiente de trabajo y del colaborador, el trabajo se vuelve estresante. Además, cuando existe falta de ajuste entre el entorno y la persona por periodos largos de tiempo pueden dar como consecuencia para el trabajador el desarrollo de varias enfermedades tanto mentales como físicas; en cambio, si el ajuste es bueno causaría resultados positivos en el bienestar del personal (Otero, 2015).

Dimensiones del síndrome de burnout

El cansancio o agotamiento emocional se refiere a la primera manifestación que muestra el síndrome de burnout; no obstante, al agotamiento se lo relaciona fuertemente con el síndrome, a pesar de que varios investigadores consideran que no se debería tomar en cuenta las otras dimensiones, por creer que estas son innecesarias. A su vez, el agotamiento ocasiona acciones que distancian emocionalmente del trabajo, para de esta forma hacer frente a las sobrecargas cuantitativas o cualitativas del trabajo. En el caso de las instituciones que se

dedican a prestar servicios, las demandas emocionales que se producen al momento que efectúan sus actividades pueden provocar el agotamiento del personal prestador de servicio, ya que este debe involucrarse para dar respuesta a las necesidades de los usuarios. De igual manera, se consideró que la falta de realización personal tiene relación con la eficacia, la cual está relacionada con las otras dimensiones del síndrome y que en ocasiones suele depender del agotamiento y la despersonalización de manera conjunta o en de forma independiente. Por ese motivo, cuando existe una situación laboral que presente demandas abrumadoras y crónicas generando despersonalización y agotamiento, provocará probablemente en el trabajador el sentimiento de ineficacia (Alves, 2016).

Según Barrios (2017) la despersonalización o también conocida como cinismo o deshumanización se refiere a la acción que toma una persona como medida de autodefensa para protegerse del mundo que lo rodea ocasionado por estar al límite de sus fuerzas, provocando que el proveedor de servicio vea a las demás personas como un número u objeto y no como una persona que tiene derechos, lo cual genera en el proveedor una visión negativa e insensibilidad por los demás y su trabajo.

Para Moriano, Topa y García (2019) los altos niveles de agotamiento emocional provocan altos niveles de despersonalización. No obstante, la despersonalización y el agotamiento forman el corazón del síndrome de burnout; en cambio, la baja realización profesional se la considera como una consecuencia o un antecedente del síndrome.

Síndrome de burnout en los profesionales de salud

En la actualidad, los cambios generados en el mundo se han establecido como los factores determinantes en la manifestación de mayor nivel de estrés y presión por parte de las organizaciones, lo cual se ha traducido en el incremento de exigencias hacia el trabajador generando la aparición de ciertas enfermedades que no solo afectan su calidad de vida familiar, sino también laboral. Hoy en día, México tiene una población que padece estrés en un 75%, donde se ha identificado como la principal causa al entorno laboral, lo cual muchas veces se ha transformado en un problema de carácter crónico denominado síndrome de burnout. Cabe destacar que, este síndrome se encuentra expuesto con mayor fuerza en las organizaciones hospitalarias, debido que los profesionales de la salud mantienen contacto constante con las personas que requieren atención. Las causas derivadas de este elemento se relacionan con la sobrecarga laboral, falta de motivación y recompensa por el trabajo realizado, pérdida de interés y control en el trabajo e injusticias laborales (Hernández, 2018).

Por otro lado, el síndrome de burnout es más frecuente en los profesionales sanitarios, debido a que gran parte de su vida laboral se enfrentan al dolor y sufrimiento de los pacientes que demandan un proceso de atención. La pérdida de energía, la falta de realización personal y la despersonalización son elementos que pueden generar ciertos trastornos o enfermedades en los profesionales influyendo en el empleo de sustancias activas o psicotrópicas generando en el peor de los casos la muerte de la persona. Este síndrome se considera una problemática que aborda diferentes aspectos, dentro de los cuales interviene el ámbito familiar, personal, económico y afectivo (Castillo et al., 2015).

En la última década, el síndrome de burnout se ha reconocido como un problema que ha afectado en gran medida la vida profesional de las personas, dado que su influencia es productora de consecuencias negativas que se visualizan en el entorno laboral y a nivel individual. Dicho impacto negativo influye en la disminución progresiva de la calidad de vida de los profesionales de la salud, contribuyendo en el incremento de absentismo y presentismo comprometiendo la calidad del servicio otorgado (Corsino, Gomes & Goncalves, 2017). Por otro lado, se identificó que aquellos profesionales de salud que otorgan atención médica presentan una serie de síntomas dentro de los cuales interviene la ansiedad, depresión, irritabilidad y cambios de humor, factores que influyen en la manifestación de múltiples dolores, riesgos cardiovasculares y malestares digestivos (Chemali et al., 2019).

Referente al tema, Bedin y De Lucca (2015) manifestaron que el cuadro clínico de aquellas personas que presentan el síndrome de burnout varía; no obstante, se puede evidenciar síntomas de carácter conductual, psicosomáticos y psicológicos. Por lo general, en el ámbito sanitario, dicha situación se presenta por la constante carga emocional que representa a los profesionales aliviar el sufrimiento de los pacientes, controlando y determinando ciertas formas de poder lidiar con la situación negativa que por lo general se presentan en las instituciones sanitarias. En la siguiente tabla, se evidencian las principales características derivadas de cada síntoma de este síndrome.

Tabla 1

Síntomas del síndrome de burnout

Síntomas conductuales	Síntomas psicósomáticos	Síntomas psicológicos
<ul style="list-style-type: none"> • Apatía • Sarcasmo • Ausentismo laboral • Agresividad • Irritabilidad • Cinismo • Pesimismo • Enfado constante • Aislamiento • Relaciones interpersonales frías y distantes • Dificultad de concentración • Disminución de la calidad del servicio otorgado • Manifestación de conflictos laborales • Empleo de tono de voz elevado • Exceso de ingesta de café, tabaco, fármacos o alcohol 	<ul style="list-style-type: none"> • Insomnio • Dolores musculares en cuello y espalda • Dolores de cabeza • Fatiga crónica • Pérdida de peso • Dolores en el pecho • Hipertensión • Desórdenes gastrointestinales y úlceras • Palpitaciones • Constantes resfriados • Manifestación de alergias • Crisis asmática 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad focalizada y generalizada en el trabajo • Frustración • Depresión • Aburrimiento • Impaciencia • Distanciamiento afectivo • Sentimientos de soledad • Sentimientos de omnipresencia • Desorientación • Impotencia

Adaptado de Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital, en *Revista da Escola de Enfermagem da USP* 49(2), por A. Bedin y S. De Lucca, 2015, pp. 251-258.

Por otro lado, Guris, Akyurt y Astar (2017) expresaron que los trabajadores sanitarios se enfrentan de forma diaria a situaciones de estrés, donde los factores que derivan en la presencia y desarrollo del síndrome se relacionan con la carga de trabajo, inestabilidad en la carrera y profesión, bajos ingresos, necesidad de apoyo emocional, manifestación de sentimientos de insuficiencia dada las constantes innovaciones que se reflejan en el sector de la salud, el salario, las condiciones físicas y el ambiente de trabajo. Por otro lado, se encuentran relacionados los factores individuales, los cuales se asocian con la satisfacción laboral tales como la edad, estado civil, sexo, educación, ambiente sociocultural y personalidad. Todas estas variables además de generar estrés contribuyen en el incremento de la insatisfacción laboral, transformándose en un ambiente negativo para el individuo, dado la exhibición de conflictos laborales conllevando a la renuncia del mismo y a su vez en la contratación de nuevo personal.

Tabla 2
Factores que influyen en el síndrome de burnout

Factores laborales	Factores personales
<ul style="list-style-type: none"> • Características del ambiente y puesto laboral • Horario del trabajo • Turnos laborales • Estabilidad y seguridad laboral • Incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones • Clima y estructura organizacional • Relaciones interpersonales • El salario • Falta de oportunidades laborales • Falta de retroalimentación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Idealismo • Perfeccionamiento extremo • Alto grado de autoexigencia • Sensibilidad • Fuerte implicación con el trabajo • Personas competitivas e impacientes, difíciles para el trabajo en grupo • Mantienen el sentimiento de indispensabilidad laboral • Intereses y relaciones personales al margen del trabajo • Dificultad para expresar sus emociones

Adaptado de Factors affecting burnout, stress management, and job satisfaction of health professionals: a comparison of occupation groups from Istanbul, en *Medical Sciences* 12(4), por S. Guris, N. Akyurt, M. Astar, 2017, pp. 22-35.

En la actualidad, el estrés se considera una enfermedad de civilización, debido a que la mayor parte de las personas lo padecen, dado el ritmo laboral que conllevan. Esta patología ha generado que los profesionales incumplan el desarrollo de sus actividades sometidos a la presencia de ciertas enfermedades crónicas que pueden generar la muerte. No obstante, este síndrome proviene de factores personales, laborales y sociales, donde se integran los estímulos externos e internos. Respecto a los elementos externos, este procede de los problemas económicos y familiares, exceso de carga laboral, horario, cambios de turnos, salario, entre otros. Por otro lado, los estímulos internos se derivan los sentimientos de inferioridad, enfermedades, dolores musculares o corporales y problemas sociológicos (García et al., 2016).

De acuerdo con Vivanco et al. (2018) el síndrome de burnout afecta no solo la moral o el bienestar psicológico de los profesionales de la salud; sino que influye de forma negativa en la calidad del servicio otorgado, sobre todo aquellos que se encargan de otorgar cuidados y tratamientos a los pacientes. A esto se agrega el incremento del nivel de absentismo por parte de los individuos en las organizaciones, donde la sobrecarga laboral y las condiciones y ambiente del trabajo son detonadores de una mala calidad del servicio, afectando directamente la satisfacción del usuario y del profesional.

En ámbitos médicos, el síndrome de burnout se ha establecido como una patología relevante derivada de las condiciones laborales y del estilo de vida que mantienen los individuos. En la actualidad, se considera que el nivel de estrés de los profesionales de salud es mucho más alto en comparación con otras ocupaciones u especialidades. La sobrecarga laboral, la presencia de problemas interpersonales y la insatisfacción en aspectos económicos, laborales y personales

son elementos principales de este síndrome, criterio que en gran parte ha originado un pobre desempeño laboral afectando la calidad de vida, del trabajo y la satisfacción profesional (Granados & Chocó, 2018).

Satisfacción Laboral

Montoya et al. (2017) estableció que la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los temas más importantes que se estudian en el área de la psicología de las organizaciones y del trabajo, la misma que se refiere a los sentimientos positivos que llega a percibir un colaborador por su trabajo. Este a su vez es un predictor de conductas como el cambio de trabajo y de puesto, así como del absentismo, los cuales pueden deberse a la influencia de varios factores como el clima organizacional, la retribución económica y las condiciones físicas del entorno. Para Marín y Placencia (2017) la satisfacción laboral se refiere al estado emocional positivo que se da debido a la percepción subjetiva que tienen unas personas acerca de sus experiencias laborales, el cual se produce como resultado de las expectativas que tiene un trabajador sobre su rol en el trabajo y el que en verdad desempeña.

Chiang y Rivas (2018) indicaron que la satisfacción laboral se la define como la orientación efectiva positiva por parte del trabajador hacia su trabajo; es decir, que es un conjunto de emociones y sentimientos que los trabajadores tienen con respecto sus labores, lo cual puede ser desfavorable o favorable. Se debe agregar que la satisfacción laboral es cambiante, debido a que los sentimientos satisfactorios crecen o decrecen de acuerdo a cómo los motivos de logro tienden a cubrirse.

Según Arbóleda y Cardona (2018) la insatisfacción laboral puede provocar la pérdida de dispersión en las funciones asignadas, ineficiencia en los

procedimientos y procesos internos del trabajador y reducción de la calidad del trabajo. Por esa razón, es importante que los colaboradores dispongan dentro de su trabajo de varios aspectos que no solo involucran la satisfacción en el ámbito económico, sino que requiere de otros como un entorno laboral donde puedan desarrollarse y ampliar su potencial en conjunto con sus capacidades, además de que permita aumentar su autoestima y se logre desarrollar de forma profesional y personal.

La satisfacción laboral se trata de una variable que es el resultado de la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional; esta se destaca en la definición de satisfacción laboral como común denominador a la relación entre el medio organizacional y el de los colaboradores, por lo que recalca el hecho que de esta interacción suelen darse experiencias diferentes en cada trabajador que son las que determinan la actitud ante el trabajo, el mismo que es un aspecto decisivo para la satisfacción (Paz & García, 2017).

Para Cifuentes y Manrique (2014) la satisfacción laboral ha sido discutida y estudiada durante el tiempo en diversas áreas como la enfermería, la administración, la sociología y la psicología; cada una de estas ramas del conocimiento la han identificado como un indicador necesario para la calidad del cuidado del paciente, ayuda a ahorrar costos y mide el desempeño. En este caso se toma en cuenta a la satisfacción desde el aspecto de enfermería, ya que la satisfacción es considerada como un predictor en la relación entre el burnout con la intención de abandonar el trabajo, el absentismo laboral y la rotación del personal de enfermería. Por ese motivo la satisfacción laboral en el personal de enfermería se ha tornado como un desafío crítico que tienen las distintas instituciones de salud donde se vive un panorama de escasez de profesionales y un

alto costo laboral. Esto se debe a que en ocasiones las enfermeras se sienten insatisfechas con sus puestos de trabajo, debido a factores como la inequidad de cargas laborales, los estilos de liderazgo, la falta de capacitaciones, los bajos salarios, entre otros.

Según Pérez (2017) la insatisfacción laboral se da debido al malestar que experimentan los trabajadores con respecto a su trabajo, los cuales se deben a varios factores influyentes que son: (a) las circunstancias laborales y personales que encierran aspectos como la preparación profesional, el nivel de estudios, el sexo y la edad; (b) las malas condiciones laborales que se deben a las políticas de la empresa, un empleo rutinario y el entorno físico; (c) la dificultad para adaptarse al ambiente laboral, ya que existen personas que se aburren de su empleo y tienden a cambiar de trabajo constantemente; (d) las escasas posibilidades de promoción donde las personas suelen tener ciertas aspiraciones profesionales y no logran salir de su puesto de trabajo al pasar el tiempo; (e) el grado de participación y autonomía, es un aspecto muy importante que se debe tener siempre en cuenta ya que los trabajadores suelen querer brindar su opinión y ser escuchados para que formen un compromiso con sus tareas; (f) la mala relación con jefes y compañeros, que se presenta cuando existen celos o envidias profesionales; (g) la retribución salarial, que es el principal causante de insatisfacción, ya que al recibir este un salario justo se reflejará en su satisfacción.

Udiz (2019) trató sobre las teorías de la satisfacción laboral estudiadas por Locke y las que estableció Lawler; la teoría que sostuvo Lawler se basó en que el trabajo eficiente permite la satisfacción laboral, dejando claro que si se busca mejores resultados en las organizaciones es necesario enfocarse en satisfacer al empleado, ya que ellos trabajan para conseguir resultados psicológicos y

económicos; sin embargo, esto no significa que estos sean los que marcan la satisfacción. No obstante, los colaboradores suelen comparar dos factores: (a) los intrínsecos y los resultados que se obtienen en el trabajo; así como (b) la teoría de la equidad donde se compara el factor A con el resultado de los demás trabajadores del mismo rango; en cambio para Locke el segundo factor son las aspiraciones y deseos.

Factores de la satisfacción laboral

Los factores de la satisfacción laboral son los colegas cooperativos, las condiciones favorables de trabajo, las recompensas equitativas, el trabajo intelectualmente estimulante; además de otros factores que no forman parte del entorno laboral como son las relaciones familiares, las afiliaciones sociales, las actitudes recreativas practicadas, el tiempo libre, las condiciones socioeconómicas, la estabilidad emocional, la antigüedad, la salud, la edad, entre otros, así como la compatibilidad entre el puesto y la personalidad. Otra forma de medir la satisfacción es a través de siete factores como son la relación con la autoridad, el desempeño de áreas, el desarrollo personal, las relaciones sociales, las políticas administrativas, los beneficios laborales y las condiciones físicas (Uribe, 2016).

Según Bordas (2016) la satisfacción laboral se la suele incluir como dimensión del clima laboral, siendo la satisfacción conceptualizada como las evaluaciones personales y la actitud de una persona con respecto a las experiencias organizacionales; además a la satisfacción se la relaciona con la rotación, el absentismo y la productividad. En cambio, Medina (2018) aseguró que los factores que llegan a influir en la satisfacción laboral son las tareas definidas y adecuadas del puesto de trabajo, la buena disposición del trabajador

para desarrollar sus funciones, la retroalimentación adecuada del rendimiento laboral, las posibilidades de formación y la autonomía en el trabajo.

Según Montero, Fernández, Almeida y Cáceres (2015) existen una serie de factores que pueden causar satisfacción a una persona; en el caso laboral se menciona a la relación con el jefe, el apoyo entre compañeros, la remuneración, los incentivos laborales y el conocimiento de las tareas. Es necesario mencionar que hay otro tipo de aspectos que se deben considerar, ya que pueden modificar el bienestar de la persona lo mismos que son el trabajar con subordinados a cargo, la antigüedad laboral y el género.

La satisfacción laboral es uno de los factores con mayor relevancia en las organizaciones, dado que dicho elemento genera el éxito de las mismas. Se ha identificado que la productividad, lealtad del trabajador con la empresa, la rotación laboral o el nivel de ausentismo son variables que proceden en gran parte por la satisfacción laboral. Por otro lado, se determina esta satisfacción como un elemento no causal que se relaciona de forma directa con el desempeño. Dentro del modelo de satisfacción-desempeño-recompensa se integran variables intrínsecas, extrínsecas y recompensas equitativas percibidas generando finalmente la satisfacción. Los factores que se relacionan con la satisfacción laboral de un individuo proceden de la carga laboral, horario laboral, salario promedio, trabajo en equipo, nivel de estrés, relaciones interpersonales, seguridad laboral, programas de carrera, condiciones del trabajo, programa de incentivos, valoración del esfuerzo y habilidades, y la fomentación de autonomía (Sánchez & García, 2017).

Por otro lado, existen otros factores que influyen en la satisfacción laboral, dentro de los cuales interviene la autonomía laboral, retroalimentación en el

trabajo, oportunidades de formación académica o laboral, tareas laborales definidas, adecuación de tareas según el puesto de trabajo y la motivación. Este último factor se encuentra dividido en dos tipos que son la motivación interna, la misma que se define como la pasión por hacer un trabajo de forma efectiva y la motivación externa, la cual se basa en las recompensas o en el reconocimiento. A esto se agrega que, la satisfacción laboral depende en gran medida del ambiente laboral, seguridad, relaciones humanas, remuneraciones, sentido de autorrealización y la admisión de retos. Adicional, se encuentran otros factores que no se relacionan con el entorno laboral, pero que influyen en la satisfacción, tales como la edad, estabilidad emocional, salud, relaciones familiares y las condiciones socioeconómicas (Medina, 2018).

En el ámbito de salud, la satisfacción de los profesionales sanitarios se considera un constructor importante para el éxito de la institución; debido que, cuanto mayor personal de salud se encuentre satisfecho se obtendrá un mejor desempeño y rendimiento laboral de los mismos, se mejoran los procesos de atención, se desarrolla un ambiente armonioso entre las diversas áreas y sobre todo se promueve el trabajo en equipo, criterios que al final se traduce en la satisfacción de los usuarios. En un estudio realizado en los profesionales de salud en el área de consulta externa, se evidenció que los factores que influyen en la satisfacción de tales médicos son las condiciones laborales, tipo de profesional, estado civil, oportunidades de ascenso, autonomía del trabajo y la motivación (Palomino, Matzumura, Gutiérrez & Zamudio, 2016).

Teorías de la satisfacción laboral

La teoría bifactorial de la satisfacción de Frederick Herzberg o también denominada teoría de los dos factores, es una de las teorías que ha predominado

en la satisfacción laboral. Herzberg indicó que existen dos factores que influyen en la satisfacción laboral, que son los factores intrínsecos y extrínsecos (López & Expósito, 2016). Los factores extrínsecos o higiénicos son aquellos que se relacionan con el ambiente del trabajo, variables que son administradas por una determinada organización, tales como las relaciones con los compañeros de trabajo, relaciones con las máximas autoridades, seguridad laboral, excelentes condiciones laborales, prestigio y estatus. Por otra parte, los factores intrínsecos o motivacionales son aquellos que se asocian directamente con la satisfacción del individuo; dentro de los cuales interviene el reconocimiento profesional, oportunidades de ascenso, sentido de autorrealización personal, desarrollo profesional y laboral y la asunción de retos laborales (Marín & Placencia, 2017).

Otra de las teorías que han marcado la terminología de la satisfacción laboral es el modelo de satisfacción o motivación en el trabajo de Locke, también denominado la teoría de la discrepancia. Este modelo parte indicando que la satisfacción laboral se deriva de los valores que posee un trabajador, los cuales son obtenidos a través del trabajo. La teoría de Locke indica que el éxito y realización profesional de un individuo se constituye como un fin para sí mismo, mediante el cumplimiento de sus objetivos y metas. La satisfacción laboral es el resultado de lo que espera el individuo y los resultados que finalmente se lograron en el trabajo. En este punto, Locke identificó que la satisfacción laboral depende de un conjunto de dimensiones que se relacionan con el trabajo, el salario, las oportunidades de desarrollo y formación, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales (Soldevila, 2016).

Para concluir, se encuentra el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler en el año 1973, donde se expresa que, tanto la

satisfacción como insatisfacción laboral se deriva del resultado procedente de las expectativas y la realidad de una compensación, término que se entiende como aquellos reconocimientos que un colaborador puede recibir de la empresa dado su desempeño y rendimiento en el entorno laboral. La relación expectativas-recompensas expresa que, cuando una persona adquiere mayores responsabilidades, el mismo espera mayores retribuciones (Osorio, 2016).

Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se encuentra conformada por un conjunto de dimensiones, dentro de los cuales se encuentra: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con los superiores, relaciones interpersonales con los compañeros, características extrínsecas de estatus y la monotonía laboral. La satisfacción por el trabajo se define como el nivel de conformidad que un colaborador mantiene en relación con las condiciones y ambiente laboral de una determinada organización. Los factores que influyen en esta variables son las posibilidades de formación, retroalimentación y autonomía laboral, remuneraciones y el sentido de autorrealización (Medina, 2018).

Respecto a la segunda variable, denominada tensión relacionada con el trabajo, se conceptualiza como el nivel de tensión que la profesión le genera a una persona, influyendo en la presencia de un alto grado de estrés laboral, agotamiento emocional e incumplimiento de responsabilidades. Por lo general, los profesionales de salud acarrean una escala elevada de tensión, debido a la intensidad de la demanda del servicio. En cuanto a la competencia profesional este se define como el punto de fricción en donde se relaciona el desarrollo profesional de un individuo con los requerimientos del puesto de trabajo. Bajo este enfoque,

se determinan las aptitudes y habilidades de un profesional con la finalidad de que el trabajo a desarrollar se ejecute de forma exitosa (López & Expósito, 2016).

La presión en el trabajo indica la capacidad y tiempo que mantiene una persona para poder realizar el trabajo de forma eficiente y eficaz. La presión laboral no se relaciona con el estrés; sin embargo, si existe un escenario negativo puede considerarse dicho factor (Camacho, 2018). La promoción profesional se conceptualiza como el grado en el que un colaborador trata de obtener un puesto mayor en la jerarquización organizacional influyendo en la asunción de nuevas responsabilidades y retos laborales (Wolters Kluwer, 2020).

Referente a las relaciones interpersonales, estas juegan un papel importante no solo a nivel social, sino también laboral. Las relaciones asociadas con los superiores se basan en lo que los jefes esperan obtener del colaborador; esto con el fin de lograr y cumplir con las metas y objetivos organizacionales de manera efectiva que incida en el éxito institucional. Las relaciones con los compañeros de trabajo, se establecen como el nivel de satisfacción que mantiene el trabajador en relación con el vínculo social que entabla con sus colegas (Torres, 2017).

Las características extrínsecas hacen referencia a aquellas retribuciones e incentivos que percibe un colaborador por el desarrollo de su trabajo; en este punto se identifica el estatus del trabajador delimitando si el puesto de trabajo en el cual se encuentra, cumple con la preparación y capacidad del mismo (Arrabal, 2018). Para concluir, la monotonía laboral se deriva de aquellas rutinas de trabajo que se tornan repetitivas generando un riesgo para el desarrollo de las actividades laborales. En este enfoque se incluyen aspectos como el estado de ánimo, salud y horas de sueño del trabajador (Alfaro, 2016).

Método de evaluación Font Roja

El método de evaluación más utilizado en el ámbito de salud es el Font Roja que se trata de una prueba piloto que fue validado como un proceso académico por Aranaz en 1988, el cual constó de 24 ítems que eran evaluados mediante el uso de una escala conocida como Likert en donde se proporcionaba valores entre uno a cinco, siendo el uno el de mínima satisfacción y cinco el máximo. Este método comprende en total nueve factores que son la relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas del estatus, monotonía laboral, relación interpersonal con los jefes, competencia profesional, promoción profesional, satisfacción por el trabajo, presión por el trabajo y tensión relacionada con el trabajo (Manrique, Herrera & Méndez, 2019).

Para Portero y Vaquero (2015) la dimensión satisfacción por el trabajo es el grado de satisfacción que percibe el colaborador en su puesto de trabajo. La dimensión tensión relacionada con el trabajo es el grado de angustia del trabajador en su puesto de trabajo provocando desgaste profesional, estrés y cansancio. La dimensión competencia profesional es el grado de preparación de una persona para desempeñarse en su puesto laboral. La dimensión presión en el trabajo es el nivel de percepción de un colaborador acerca de la carga que representa su trabajo. La dimensión promoción profesional es el grado de mejoramiento que un individuo podrá conseguir a nivel laboral y profesional. La dimensión relación interpersonal con los superiores es el grado de satisfacción del trabajador con respecto a su relación con el jefe. La dimensión relación interpersonal con los compañeros es el grado de satisfacción que brindan las relaciones sociales entre un colaborador y sus compañeros. La dimensión característica extrínsecas de estatus se refiere al nivel de creencia del trabajador sobre una remuneración justa en su trabajo. En cambio, la dimensión monotonía laboral se trata del grado de

afección del trabajador, debido a la rutina de su trabajo y de las relaciones con sus compañeros.

Marco Conceptual

El absentismo laboral se lo define como la falta de un colaborador en su lugar de trabajo, debido a razones ajenas a sus funciones; en ocasiones se debe al agotamiento físico que provoca la carga laboral, los bajos salarios y las condiciones de trabajo, sumado a los factores individuales (Díaz, Gutiérrez & Amancio, 2017). En cambio, para Cataño, Correa y Berbesi (2017) el ausentismo se trata de la ausencia que tienen los trabajadores a su puesto de trabajo que en la mayoría de casos suelen ser evitables.

Una de las dimensiones para medir el síndrome de burnout es el agotamiento emocional, que según Cruz y Puentes (2017) es la sensación de fatiga y cansancio que experimenta una persona cuando se expone a situaciones de excesiva sobrecarga de trabajo, escasez de recursos y a altas exigencias o demandas. De igual manera, para Gutiérrez y Arias (2018) se definió como la pérdida o reducción de recursos emocionales, en otras palabras quiere decir que se trata de una fatiga, la cual puede presentarse de manera psicológica y física.

La despersonalización se la conceptualiza como las actitudes impersonales, cínicas y negativas, lo cual ocasiona en una persona sentimientos distantes hacia los demás (Olivares, 2017). Según Barrios (2017) la despersonalización se refiere a la acción de una persona como medida de autodefensa para protegerse del mundo que lo rodea ocasionado por estar al límite de sus fuerzas, desencadenando que el proveedor de servicio vea a los demás como un número u objeto y no como una persona que tiene derechos.

Es necesario conocer el concepto de estrés antes de entrar a materia del síndrome de burnout. Para Flores y Ruiz (2018) se refiere a una respuesta automática que se presenta al momento de ocurre alguna situación que se la considere como amenaza, por lo cual la persona va a necesitar efectuar un rápido cambio. Por otra parte, el estrés lo considera como una sensación que se da debido a la reacción de las personas a ciertos eventos, donde el cuerpo enfrenta retos que lo obligan a prepararse para actuar en situaciones difíciles (Brenner Children's, 2019).

Uno de los aspectos que se han considerado como parte de los factores que influyen de manera positiva en la satisfacción laboral es la motivación. Según Artal (2017) la palabra motivo es un término que proviene del latín *motum* que indica movimiento y se relaciona con causa, impulso y móvil, se lo define como una forma de influir en el ánimo de una persona para que esta proceda de acuerdo a lo que se espera de ella. En cambio, Tejero (2014) la definió como un proceso que dirige y energiza el comportamiento de una persona hacia el logro de una meta que corresponde a una actividad que mantiene.

Morales, García y Silva (2017) señalaron que el síndrome de burnout se lo define como una afección de carácter psicológico que presenta una sensación de agotamiento, en donde el individuo no posee las herramientas necesarias para poder afrontar las situaciones que se le presentan, exponiéndose a estresores por tiempos prolongados que conllevan a que la persona muestre síntomas a nivel conductual, emocional y fisiológico. Para la Organización Médica Colegial de España y Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (2019) el síndrome de burnout se refiere a un trastorno que se debe al estrés laboral crónico, el mismo que tiene como característica una sensación de ineficiencia, una actitud cínica en

el trabajo, un estado de agotamiento emocional y la pérdida de habilidades para comunicarse.

La relación interpersonal se trata de una forma de comunicación, que se da cuando un prestador de servicio expresa sus contenidos de conciencia a través de la percepción de los sentidos a un usuario, con la finalidad de que el receptor acceda a los mismos contenidos y que por ende estos contenidos pasen a ser de ambas partes (Humanes de Madrid, 2017). De igual manera, para Ramírez y Müggenburg (2015) las relaciones interpersonales se refieren a la relación humana en donde dos personas se respetan y dan paso a una mejor auto-comprensión y armonía.

La satisfacción laboral se la define como los sentimientos positivos que llega a percibir un colaborador por su trabajo, este a su vez es un predictor de conductas como el cambio de trabajo y de puesto, así como del absentismo, los cuales pueden deberse a la influencia de varios factores como el clima organizacional, la retribución económica y las condiciones físicas del entorno (Montoya et al., 2017). La satisfacción laboral es un común denominador a la relación entre el medio organizacional y el de los colaboradores, donde en esta interacción suelen darse experiencias diferentes en cada trabajador que son las que determinan la actitud ante el trabajo, el mismo que es un aspecto decisivo para la satisfacción (Paz & García, 2017).

Uno de los elementos que ocasiona la fatiga es la sobrecarga laboral, que para García (2019) lo conceptualiza como un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se encuentra sometido un trabajador durante su jornada laboral, lo cual provoca en la persona fatiga. De igual forma, García (2018) indicó que la carga de

trabajo la conceptualiza como un factor de riesgo laboral para los trabajadores que se debe a una carencia de adaptación a las condiciones del puesto.

Capítulo II

Marco Referencial

En el presente capítulo se detallan diversos estudios académicos realizados a nivel internacional y nacional sobre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral, los cuales permitirán conocer de manera más profunda el comportamiento que han tenido las variables en diferentes situaciones e instituciones, por lo que a continuación se detallan los estudios de carácter internacional.

Estudios Referenciales Internacionales

De acuerdo a lo establecido por Soto y González (2018) sobre la satisfacción laboral y el desgaste emocional o también conocido como síndrome de burnout en profesionales en España, se pudo conocer con la aplicación de dos instrumentos que constaron dentro de la metodología aplicada y junto con un estudio de tipo descriptivo y cuantitativo aplicado a 194 usuarios que la variable satisfacción laboral evaluada a través del cuestionario Font-Roja mostró bajo porcentaje en dos de sus nueve dimensiones, las cuales fueron la de monotonía laboral y competencia laboral, en donde indicaron que no se sentían satisfechos, pues el realizar el mismo trabajo los lleva a perder el interés con el paso del tiempo, mientras que en competencia profesional pues no tienen la oportunidad de destacarse entre sus compañeros, además la institución presiona mucho a los empleados durante su jornada laboral generando tensión, sumado a que la estructura organizativa y física del trabajo no son las más adecuadas.

Mientras que la variable síndrome de burnout, la cual fue evaluada por medio del MBI se apreció que no existe coordinación entre compañeros a la hora de llevar a cabo sus tareas, así como también que no cuentan con el asesoramiento

suficiente como para tener claras sus labores, al relacionar esta variable con las relaciones existentes entre colaboradores se conoció que esta no es adecuada y aquellos colaboradores que prestan sus servicios de manera temporal en la institución están más propensos de padecer síndrome de burnout. Por lo que se puede establecer que la satisfacción laboral de los empleados influye en el cansancio emocional o síndrome de burnout que puedan presentar los mismos, por lo que las instituciones deben de brindar más atención a sus colaboradores y a las necesidades laborales que estos requieran (Soto & González, 2018).

Conforme el desarrollo de la investigación citada, se establece como enfoque principal que el síndrome de burnout se deriva de la mala relación que un colaborador pueda mantener con sus compañeros de trabajo, generando la falta de colaboración en el trabajo de equipo influyendo en la presencia de ciertos conflictos de intereses laborales, los cuales derivan en la aparición del síndrome. Cabe destacar que, este factor se asocia estrechamente con la satisfacción laboral, por lo que se considera el desarrollo de acciones que incidan de forma positiva en la satisfacción de cada colaborador.

Cruz (2016) realizó un estudio en la ciudad de Lima en donde buscó conocer sobre la satisfacción de los colaboradores de un hospital de tercer categoría procedente de Lima-Perú y qué factores se encuentran vinculados. La investigación del estudio fue de tipo observacional, analítico, cuantitativo y transversal, el cual se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario Font-Roja validado a un total de 93 colaboradores seleccionados bajo criterios de inclusión, el mismo que se compuso de seis dimensiones. Los resultados mostraron que el 57% de los encuestados cuentan con un contrato indeterminado y el 70% de los individuos poseen más de un trabajo. Otros aspectos importantes

que se pudieron apreciar fue que el 58% no está conforme con el salario recibido, el 36% consideró que el ambiente físico no es satisfactorio, así como también la dimensión de oportunidad de desarrollo reflejó que el 51% de los empleados se encuentran insatisfechos y el 25% de los colaboradores se encontraron insatisfechos con su trabajo.

Como se evidencia en los resultados presentados, la satisfacción laboral se ve influenciada por aspectos como el salario percibido, las condiciones del trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional y el ambiente laboral. Es importante recalcar que, la vinculación de estas variables define el éxito o fracaso de una organización, por lo que es importante que una institución sobre todo aquellas que se encuentran en el sector de la salud establezcan medidas correctivas que influyan la satisfacción profesional incidiendo directamente en la satisfacción de los pacientes.

Cáceres (2018) llevó a cabo una investigación en Lima que trata sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, que tuvo como objetivo el determinar la relación entre las variables objeto de estudio en un instituto de salud mental de Lima; para esto debió aplicar un estudio observacional, transversal y prospectivo. La muestra se determinó bajo los criterios de inclusión y exclusión, la técnica fue el MBI con un total de 22 ítems divididos en tres dimensiones que fueron la realización personal, la despersonalización y el cansancio.

Los resultados del estudio indicaron que el médico residente tuvo mayor satisfacción, producto de la satisfacción intrínseca y extrínseca. Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout; en los médicos asistentes se evidenciaron mayores frecuencias de bajo agotamiento emocional con un 60.42%, baja despersonalización con un 72.92% y un nivel de realización personal del 72.92%.

En cuanto a los médicos residentes, se obtuvo un 48.72% en la variable agotamiento emocional, 61.54% representó una baja despersonalización y se identificó una media alta realización personal con un 38.46%. Bajo este enfoque, se evidenció una prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes del 5.1%, en el caso de los médicos asistentes no se identificó ningún caso de este síndrome (Cáceres, 2018).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral son variables que se relacionan directa y significativamente, dado que, a mayor nivel de satisfacción se visualiza mayor nivel de realización personal. Por otro lado, se evidenció que los factores intrínsecos y extrínsecos son importantes en la generación de satisfacción laboral de un colaborador, debido que no solo se emplea el interés de trabajar con eficacia, sino también se reflejan las compensaciones que se le otorgan a dicho colaborador, recompensando su rendimiento y desempeño laboral.

Egea (2015) desarrolló una investigación en Murcia acerca del síndrome de burnout para lo cual estableció como objetivo analizar las dimensiones del síndrome y su relación con las variables demográficas y personales de los colaboradores de una institución de salud. La metodología que se utilizó para el estudio fue transversal y prospectiva, la muestra fue tomada mediante criterios de inclusión y exclusión siendo estos un total de 221 trabajadores. La técnica aplicada fue el MBI, el mismo que consta de 22 preguntas que disponen de respuestas tipo Likert de siete opciones; en cambio, para la evaluación de la satisfacción laboral se usó un cuestionario de cinco preguntas con respuestas tipo Likert con cuatro opciones.

Los resultados que se pudieron encontrar permitieron determinar que los factores que se relacionan directamente con el síndrome de burnout en los colaboradores de la institución objeto de estudio fueron el género masculino, el estado civil, el tipo de contrato laboral, el número de hijos y en relación con el ambiente laboral se encuentra el estamento quirúrgico y administrativo. En relación con las dimensiones del síndrome de burnout se halló que la media del cansancio emocional fue de 21.3, la despersonalización obtuvo 8.63 y la realización personal 36.52. Por otra parte, la satisfacción laboral de los encuestados mostró que la satisfacción por el tipo de trabajo tuvo una media de 3.3 de 4, la de relación con los compañeros fue de 3.4, la del grado de satisfacción con sus superiores fue de 2.3, la de posibilidades de promoción fue de 1.7 y la de relación con la organización consiguió 2.1 (Egea, 2015).

Como se ha evidenciado, el síndrome de burnout no solamente se relaciona con aspectos derivados de las condiciones laborales, sino que se asocian directamente con ciertas variables sociodemográficas tales como la edad, específicamente aquellos que superan los 40 años, los años de trabajo, el estado civil y el número de hijos.

Sarmiento (2019) desarrolló un trabajo de investigación en Perú con el objetivo de describir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de un hospital de Cusco; para esto se aplicó como metodología el estudio cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo, transversal, correlacional analítico; la muestra estuvo compuesta por 110 trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería, los cuales cumplían con criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó como técnica la encuesta del Ministerio de Salud de Perú (MINSA) para la satisfacción laboral,

que consta de 22 preguntas divididas en siete dimensiones con respuestas de tipo Likert con cinco opciones; en cambio, para evaluar el síndrome se utilizó el MBI que cuenta de 22 ítems que se distribuyen en tres dimensiones que son medidos mediante la escala de Likert con seis opciones de respuesta.

Por medio de los resultados de los instrumentos se pudo conocer que la mayoría de encuestados eran del sexo femenino, con condición laboral de nombramiento, antigüedad laboral entre uno a diez años; en lo que respecta a la satisfacción laboral se encontró que la mayor parte del personal es indiferente con la satisfacción seguido de los que están insatisfechos, esto se debió a que la mayor parte del personal profesional se siente insatisfecho con respecto a las remuneraciones e incentivos, a la interacción con el jefe inmediato y con las oportunidades de progreso, siendo las demás dimensiones consideradas como indiferentes. Por otra parte, en la evaluación del síndrome de burnout se pudo apreciar que la mayoría de los colaboradores no presentaron burnout, seguido de los que mostraron burnout leve, seguido del moderado y terminando con los casos severos, lo cual se debió a que en las tres dimensiones se encontró mayoría de trabajadores con niveles bajos. Es importante mencionar que los casos severos se mostraron en el personal médico, que tienen contratos temporales, en personal femenino y que tienen entre uno a diez años de antigüedad en servicio de emergencia (Sarmiento, 2019).

Como se evidenció en el estudio citado, el síndrome de burnout se presenta con mayor frecuencia en aquellos colaboradores que laboran en el ámbito sanitario, esto se debe al frecuente contacto que el profesional mantiene con los pacientes, generando el desgaste emocional, baja realización personal y despersonalización. Dentro de los factores identificados se encuentran los años de

antigüedad del servicio, el tipo de contrato y el género, en este caso femenino, factores que no solo influyen en la presencia del síndrome, sino que afectan de forma negativa en la satisfacción laboral.

Vásquez et al. (2019) realizaron una investigación en Chile acerca del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la cual se estableció como objetivo analizar la relación entre dichas variables en el personal de un hospital de Chile; para esto se usó como metodología un estudio de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 166 funcionarios a quienes se les aplicó el MBI que fue adaptado y validado, dispone de 22 preguntas divididas en tres dimensiones y la satisfacción se la evaluó a través del S20/23 de Peiró y Meliá.

Los resultados que se encontraron fueron que la mayoría de los encuestados eran del sexo masculino, estado civil casado, la mayor participación se derivó del personal médico, cuya situación laboral en su mayoría es indefinido y laboran en cirugía. En lo que respecta al síndrome de burnout se halló que el 90.5% del personal tiene riesgo de burnout, ya que presentaron un riesgo medio, mientras que el 1.4% tiene un riesgo alto; en cambio, en lo que se refiere a la satisfacción laboral se apreció que existe mayor satisfacción en el personal de anestesia y pabellón. No se identificaron diferencias significativas entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas. Para concluir, los criterios mejores evaluados fueron la satisfacción intrínseca y la supervisión; por otro lado, el entorno físico y las condiciones laborales deben mejorarse (Vásquez et al., 2019).

En consecuencia, dado los resultados evidenciados, se visualiza el cumplimiento de uno de los factores de la teoría de Herzberg, donde la

satisfacción intrínseca se deriva del sentimiento de autorrealización y del cumplimiento de los objetivos y metas laborales. Por otra parte, la supervisión se asocia con las relaciones que mantiene el trabajador con los superiores estableciendo la presencia de apoyo laboral por parte de los mismos.

García y Licla (2018) efectuaron un estudio en Perú sobre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre dichas variables. La metodología que se aplicó para el mismo fue de tipo no experimental, descriptivo, transversal y cualitativo. La muestra se compuso de 11 profesionales de enfermería, la técnica que se usó fue la encuesta mediante el cuestionario breve de Burnout que contiene 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones, las mismas que contaban con respuestas múltiples con cinco opciones, mientras que para la satisfacción se utilizó la escala general de satisfacción que se enfoca en dos dimensiones que son los factores extrínsecos e intrínsecos.

Los resultados mostraron que las dimensiones del síndrome de burnout tuvieron una afectación moderada en el cansancio emocional, la despersonalización y la ausencia de realización personal consiguiendo que el 55% de los trabajadores presenten una afectación moderada y un 18% altamente afectados; en cambio en la satisfacción laboral se pudo observar que la dimensión de factores intrínsecos se encuentran los trabajadores moderadamente satisfechos, de igual manera con los extrínsecos, por lo cual la satisfacción laboral se mostró como moderada. Se concluyó que el personal se encuentra afectado del burnout con nivel moderado y que la satisfacción fue moderada seguida de insatisfechos, debido a que los factores extrínsecos son más influyentes (García & Licla, 2018).

Mediante los resultados evidenciados, se visualiza que ambos criterios son de carácter independiente, a pesar de que existe cierto nivel de afectación, la satisfacción laboral de los colaboradores no se ve influenciada por el síndrome de burnout. Bajo dicha valoración es indiscutible la necesidad de diseñar y ejecutar un plan de acción que genere un cambio organizacional estableciendo como principal factor la detección temprana del síndrome.

Yslado et al. (2019) desarrolló un estudio en Perú que trata sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout que tuvo como objetivo determinar la relación entre dichas variables en el personal de salud de un hospital de Perú, para lo cual se utilizó como metodología el estudio cuantitativo, transversal, correlacional y observacional. La muestra se compuso de 177 profesionales, la técnica fue el MBI y la escala de satisfacción laboral SL-SPC que dispone de 27 ítems.

Los resultados que se encontraron en las evaluaciones respecto a las variables sociodemográficas mostraron que el sexo femenino es predominante, al igual que las personas de 50 a 60 años de edad y que son casados, existe mayoría de licenciadas de enfermería, con nombramiento, que tienen entre uno a nueve años de experiencia y que pasan seis horas diarias en contacto con los pacientes. Los profesionales con alto índice de burnout fueron los del sexo femenino, que tienen entre 30 a 39 años y que son casados; además el síndrome fue medio y bajo en todas las profesiones, resaltando los trabajadores que tienen entre 20 a 29 años de experiencia con nivel medio y alto. Se concluyó que el factor latente de la satisfacción laboral influye de manera negativa en el del síndrome de Burnout ($p=-0.62$). En el síndrome de burnout, la dimensión dominante fue la

despersonalización con un 37% y en la satisfacción laboral se evidenciaron los beneficios económicos con un 35% (Yslado et al., 2019).

Conforme la información establecida, el síndrome de burnout no solo afecta la satisfacción del trabajador, sino que afecta la calidad de vida laboral, profesional y personal incidiendo directamente en la calidad del servicio de atención que ofrecen a diversos usuarios. Tal como se evidencia en la investigación, los beneficios económicos son una variable imprescindible de la satisfacción laboral, dado que esto se deriva de las expectativas que mantiene el colaborador en cuanto a la recompensa percibida por su alto nivel de desempeño y rendimiento laboral eficiente y eficaz.

Malander (2016) efectuó un estudio en Argentina que trata sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes procedentes del nivel secundario, el cual tuvo como objetivo determinar si algunas variables laborales y sociodemográficas constituyen un antecedente del síndrome. La metodología que se usó fue un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo compuesta de 144 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron MBI y la Escala de Satisfacción Laboral (ESLA).

Los resultados que se encontraron en la investigación fueron que la satisfacción laboral baja predice el síndrome de burnout y sus dimensiones, además los mayores predictores de la realización personal, la despersonalización y el cansancio emocional fueron los factores intrínsecos, mientras que la dimensión cansancio emocional se predice por medio de los factores extrínsecos; adicional, el único factor sociodemográfico y laboral que predijo el burnout de forma significativa fue la edad siendo los más jóvenes quienes están más expuestos (Malander, 2016).

Tomando en cuenta los resultados señalados, se identificó que aquellos individuos que se encuentran satisfechos en aspectos de motivación, tareas laborales y autorrealización son personas que sustentan un menor grado de padecer o sufrir el síndrome de burnout. En este caso, aquellos colaboradores más jóvenes son quienes se encuentran más propensos a desarrollar síndrome de burnout, esto se debe a la poca experiencia que los mismos mantienen en el mundo laboral generando la presencia de altos niveles de estrés, fatiga y agotamiento emocional.

Marín y Placencia (2017) realizaron un estudio en Perú sobre la satisfacción laboral y la motivación, que tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables en el personal de una casa de salud, para lo cual utilizaron como metodología un estudio de tipo relacional, transversal, observacional y descriptivo, la muestra estuvo constituida por 136 trabajadores, la técnica fue la encuesta Font Roja.

Los resultados que se pudieron apreciar en el estudio determinaron que el sexo predominante fue el femenino, al igual que los colaboradores que tienen entre los 26 a 35 años, con una relación contractual a plazo fijo y que tienen de uno a cuatro años de trabajo. En lo que se refiere a la satisfacción laboral se halló que la mayoría de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos, esto se debió a que la dimensión relación personal tuvo un promedio de 4.32, seguido de adecuación para el trabajo con 3.91 y satisfacción en el trabajo 3.72, mientras que la dimensión menos valorada fue presión en el trabajo con 2.72. En términos de motivación laboral, se evidenció que los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos, con un 46.3% en los factores higiénicos y un 57.4% en los factores motivadores (Marín & Placencia, 2017).

En consecuencia, se define que, la existencia de un mayor grado de motivación genera un mayor nivel de satisfacción laboral. Respecto a la motivación laboral, en este enfoque se relacionan los factores higiénicos tales como las relaciones con el jefe y compañeros de trabajo; en los factores motivacionales se encuentra el trabajo como un estímulo de carácter positivo y las responsabilidades. En la satisfacción laboral, es importante que predominen las variables adecuación del trabajo, supervisión y las relaciones personales.

Muñoz et al. (2018) efectuaron una investigación acerca del síndrome de burnout en un hospital de Popayán, para esto se utilizó como metodología el estudio transversal y descriptivo, la muestra fue de 120 enfermeros que aceptaron participar voluntariamente, la técnica que se usó fue la encuesta de los factores laborales y demográficos, así como la escala MBI-HSS que consta de 22 preguntas que fueron agrupadas en tres dimensiones con respuestas múltiples de cinco opciones.

Los resultados del estudio mostraron que la mayoría de trabajadores eran del sexo femenino, tenían entre 25 a 35 años de edad y mayores de 45 años, eran solteras, tenían entre uno a tres hijos, con contrato a término indefinido, con un tiempo promedio de 10 años. En lo que respecta a las relaciones interpersonales la mayoría las consideró como buenas al igual que la remuneración salarial, se identificó que la mayoría descansa entre cinco a ocho horas. Por otra parte, la prevalencia del síndrome apenas fue del 1.7% que corresponde a dos enfermeros, en lo que se refiere a las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional se consiguió las mayores puntuaciones de nivel bajo con un 55% y 68.3% respectivamente, mientras que la realización personal obtuvo mayor porcentaje en el nivel bajo, 65.8% (Muñoz et al., 2018).

De acuerdo a los datos encontrados, se concluye que la variable número de hijos se relaciona significativamente con el síndrome de burnout; no obstante, este criterio permite que los colaboradores sean mucho más resistentes al síndrome, dado que se establece una tendencia parental estable y madura, permitiendo el afrontamiento de problemas laborales o personales con mayor eficiencia y efectividad. Por otro lado, antigüedad laboral resulta ser un factor relevante en la despersonalización, lo cual se debe en principio a la poca experiencia que mantienen aquellos trabajadores en una etapa laboral inicial, visualizando un cambio radical en las expectativas planteadas con la realidad del mundo laboral.

Gutiérrez y Herrera (2018) desarrollaron una investigación en España acerca del síndrome de burnout que estableció como objetivo identificar la presencia del síndrome en el personal de enfermería y la asociación con estresores, para esto se aplicó como metodología un estudio de tipo prospectivo, transversal, descriptivo y observacional, la muestra fue de 43 profesionales a quienes se les aplicó el MBI con los nueve factores de los estresores. Los resultados que se pudieron observar en la investigación fueron que la mayoría eran mujeres, que tenían un contrato indefinido, la edad media fue de 37.3 años y la experiencia profesional de 8.3 años.

En lo que respecta a las dimensiones del burnout se halló que los hombres mostraron mayor promedio de cansancio emocional, en la despersonalización volvieron a ser los hombres al igual que en la realización personal. En lo referente a la relación de las dimensiones del burnout con el tipo de contrato se encontró que en las dimensiones despersonalización y cansancio emocional las personas que trabajan con contrato indefinido tuvieron mayor promedio, lo que indica que son quienes tienen mayor riesgo del síndrome; en cambio, en la realización

personal fueron los de contrato eventual los de mayor promedio. Se concluyó que existe una asociación entre los niveles de cansancio emocional con los estresores como pasar a otros servicios por falta de personal, problemas entre el personal enfermero, preparación insuficiente, problemas con la jerarquía, incertidumbre respecto al tratamiento, carga de trabajo, al igual que la muerte y sufrimiento (Gutiérrez & Herrera, 2018).

En la presente investigación se determinó que el sexo masculino se relaciona con mayor proporción en las dimensiones del síndrome de burnout, incluyendo el tipo de contrato que tiene el colaborador. Cabe destacar que, factores relacionados con el entorno laboral son detonadores de síndrome de burnout; por ende, es importante desarrollar acciones estratégicas que erradiquen dicha situación, que en el peor de los casos ha generado la muerte del individuo.

Arias y Carpio (2016) efectuaron un estudio en Arequipa acerca del síndrome de burnout, el cual tuvo como objetivo el analizar las manifestaciones del síndrome en el personal de enfermería, para esto se utilizó como metodología un estudio de tipo cuantitativo y correlacional, la muestra estuvo constituida por 47 enfermeras que participaron de manera voluntaria y bajo criterios de inclusión. El instrumento que se usó fue el MBI.

Los resultados que se pudieron apreciar de la investigación fueron que la mayoría de trabajadores consiguieron un nivel leve de agotamiento, de despersonalización y de realización personal; sin embargo, se encontró casos con trabajadores con nivel severo en el agotamiento con el 21.3%, el 29.8% en la despersonalización y el 4.3% en la baja realización personal. Se pudo apreciar que existe relación alta positiva y significativa entre el síndrome de burnout con la despersonalización y el agotamiento; además, el número de hijos y la edad se

relacionan significativamente, pero no con las dimensiones del síndrome de Burnout (Arias & Carpio, 2016).

Tomando en consideración los resultados, se determinó que, en muchos casos, la despersonalización generada en las enfermeras procede del escaso contacto que tales personas mantienen con la realidad, generando un nivel de desinterés hacia los pacientes influyendo directamente en la calidad y satisfacción del trabajo que ejecutan. Básicamente el síndrome de burnout, no solo generaría consecuencias a nivel laboral, sino también personal, incidiendo en la manifestación de problemas y enfermedades que ponen en riesgo el bienestar y salud del individuo.

Estudios Referenciales Nacionales

Morales et al. (2017) llevaron a cabo una investigación en Quito acerca de la satisfacción laboral y el burnout que tuvo como objetivo analizar comparativamente las dos variables de estudio con respecto al género en el personal de una empresa pública; para lo cual se aplicó como metodología una investigación cuantitativa, de tipo no experimental y correlacional, la técnica que se utilizó fue el MBI y el S20/23 para la satisfacción, la muestra se compuso de 317 personas.

Los resultados que se observaron fueron que la mayoría de los trabajadores eran del sexo masculino, en cuanto al síndrome de burnout se halló que la dimensión agotamiento emocional tuvo un nivel bajo de padecimiento (66.56%) al igual que la despersonalización (75.71%), mientras que la dimensión autoeficacia mostró un nivel alto de padecimiento del síndrome (44.79%). Por otra parte, en la satisfacción laboral se encontró que la mayoría de trabajadores se sienten medianamente satisfechos con el trabajo, esto se reflejó en cada una de las

dimensiones de esta variable que fueron la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, con la participación y la satisfacción general. Se concluyó que existe una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el burnout ($p < 0.05$) (Morales et al., 2017).

Como se expresa en la investigación establecida, la relación que existe entre las variables estudiadas indica que, a mayor nivel de satisfacción laboral existe menor nivel de presencia del síndrome de burnout. Para concluir, la satisfacción se deriva en gran proporción del ambiente físico, prestaciones percibidas, supervisión, satisfacción intrínseca y la participación.

En el estudio realizado en Ecuador por Troya, Padilla, Camacho y Benavides (2020) sobre la satisfacción que posee el personal sanitario se estableció una metodología de tipo cuantitativa, transversal y analítica, con un instrumento el cual constó de 24 ítems, que fue aplicado a un total de 192 enfermeras en las ciudades de Ambato, Santo Domingo, Guaranda y Quito; se pudo conocer que el 90.1% desempeña sus funciones en hospitales de nivel dos, así como también que en su mayoría representado con el 81.8% no posee un cargo superior.

En cuanto a la satisfacción de los empleados, el 13.1% mencionó sentirse insatisfecho de manera general, con respecto las dimensiones que representaron la mayor cantidad de insatisfacción fueron la de ambiente de trabajo, relación con compañeros, relación con superiores y percepción propia del desempeño. Por lo que se pudo concluir que las variables sociodemográficas no se encuentran relacionadas de forma directa con la satisfacción de los empleados; sin embargo, se concluye que la insatisfacción sí influye en la calidad de servicio que se brinda al paciente (Troya et al., 2020).

Menéndez, Calle, Delgado, Espinel y Cedeño (2018) llevaron a cabo una investigación en la provincia de Manabí, la cual buscaba conocer la relación existente entre el síndrome de burnout y la calidad de atención que ofrece el personal de un hospital, por lo que fue necesaria la aplicación de un enfoque cuantitativo, transversal y analítico realizado al personal enfermero del hospital.

Los resultados mostraron que dentro del personal de enfermería existe una gran prevalencia de síndrome de burnout, esto debido a que dentro del área donde desempeñan sus funciones existe mucho estrés y carga laboral, siendo el cuidado de pacientes críticos lo que afecta más, en cuanto a la edad se evidenció que aquellas que bordean los 28 años son más propensas a padecer del síndrome, puesto que se les entrega mayor carga laboral (Menéndez et al., 2018).

Hospital Básico IESS Guaranda

El Hospital Básico IESS Guaranda cuenta con un total de 49 775 afiliados hasta el año 2014, siendo esta cifra una gran demanda que no puede cubrir el hospital, ya que apenas cuenta con 19 camas que representan el 27% de lo que se había programado, debido que fue construido para brindar capacidad a 70 camas. Esto se puede apreciar en la alta tasa de servicio que presenta medicina general que es del 100% y la de cirugía en un 146%, por lo que al no contar con servicio de cuidados intermedios, especialistas y unidades de diálisis ha generado insatisfacción de los afiliados que han tenido que ser referidos a otras casas de salud (IESS, 2019).

El hospital objeto de estudio dispone de un área de hospitalización, emergencia, consulta externa, farmacia, rayos x, quirófano, morgue y laboratorio clínico, los cuales se detallan a continuación.

Tabla 3
Departamentos y servicios que ofrece el hospital

Departamento	Servicio
Hospitalización	Enfermería, sala de espera Salas de pacientes simples y dobles
Farmacia	Ventanilla, bodega
Emergencia	Sala de espera, consultorio Sala de curaciones, sala de hidratación Utilería limpia, sala de observación Sala de trauma
Consulta externa	Sala de espera, cirugía Pediatría, gineco-obstetricia Odontología, cardiología Oftalmología, traumatología Nutrición, medicina general Gastroenterología, sala de endoscopias Área de lavado, estación de enfermería Sala de inyección y curaciones Sala de electrocardiograma
Laboratorio clínico	Sala de espera, toma de muestras Preparación de muestras, procesamiento de muestras Sala de microbiología
Rayos x	Sala de espera y recepción Sala de procesamiento y de eco
Quirófano centro obstétrico	Sala de espera y pre anestesia Quirófanos, bodega Sala de recuperación, labor y partos
Rehabilitación	Sala de espera y admisión Electroterapia, hidroterapia y gimnasio
Morgue	Tratamiento de cadáver

Tomado de *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*, (2019).

El Hospital Básico IESS Guaranda se encuentra en el Ecuador, dentro de la provincia de Bolívar, en el cantón Guaranda, en la calle Humberto Chávez y la vía Ambato Guaranda. En la figura 1, se muestra la ubicación del hospital.

Conforme el problema planteado, dentro de los motivos que ha generado la presencia del síndrome de burnout está la sobrecarga laboral del personal que labora en un turno específico; debido que se ha evidenciado que con frecuencia

diversos colaboradores abandonan su puesto de trabajo, donde muchas veces no se justifica el porqué de dicho hecho; este factor influye en el incremento de la demanda de servicios asistenciales para el resto de colaboradores que permanecen en la institución. Este escenario ha generado la presencia de síntomas como ansiedad, depresión, irritabilidad, cinismo, dolores musculares, de pecho y cabeza; adicional, se encuentra la presencia de conflictos interpersonales, ausentismo laboral y el criterio de mayor relevancia, la disminución de la calidad del servicio que se entrega a aquellos pacientes que arriban al Hospital Básico IESS Guaranda por parte de sus profesionales de salud.

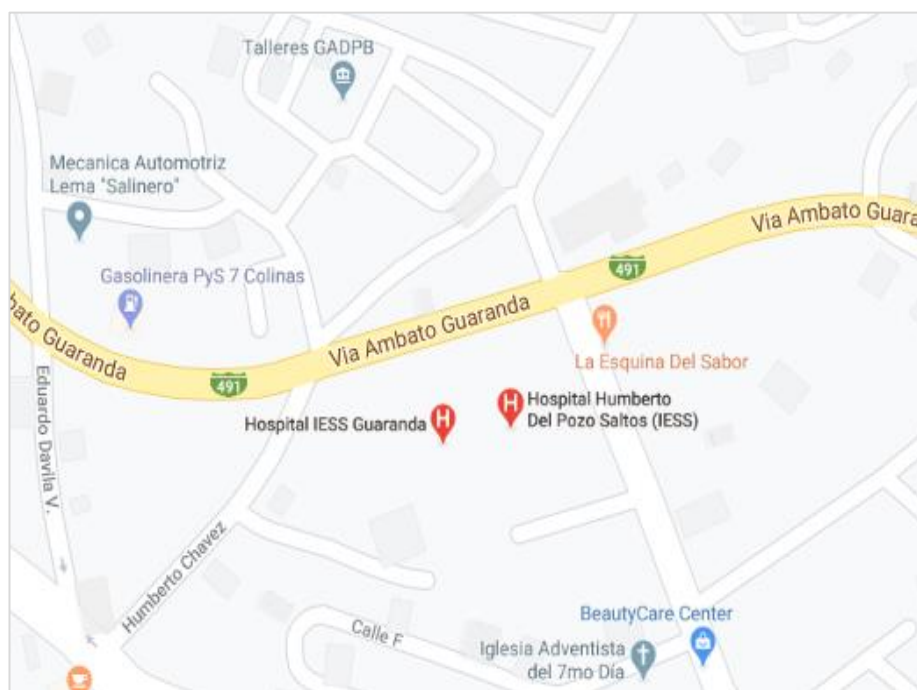


Figura 1. Ubicación del Hospital Básico IESS Guaranda. Tomado de *Google Maps*.

Por otra parte, mediante una revisión bibliográfica basada en el número de atenciones realizadas a los pacientes, número de pacientes ingresados, personal que labora en dicha institución, junto con su especialidad y número de atenciones por cada especialización se encontró información pública suministrada por el IESS hasta el año 2014, la misma que se detallará de forma específica en las tablas ubicadas en el apéndice C (IESS, 2019).

En cuanto al personal que labora en el hospital objeto de estudio se conoce que el personal médico está conformado por 97 colaboradores entre las diferentes áreas y especialidades de atención, mientras que el personal de servicio y administrativo posee 20 empleados, los cuales se detallan en la siguiente tabla de acuerdo a su especialidad, obteniendo así un total de 117 servidores en la institución.

Tabla 4
Personal que conforma el Hospital Básico IESS Guaranda

Personal médico	
Especialidad	Número de médicos
Medicina General	6
Cirugía General	2
Traumatología	1
Cardiología	1
Gastroenterología	1
Oftalmología	1
Ginecología	2
Pediatría	1
Anestesiólogo	1
Odontología	2
Nutrición	1
Médicos Residentes	10
Emergencia	15
Hospitalización	16
Consulta externa	10
Quirófano	9
Laboratorio	6
Rayos X	3
Rehabilitación	6
Farmacia	3
Personal Administrativo y de Servicio	
Estadística	3
Bodega	1
Financiero	5
Trabajo Social	1
Informática	1
Recursos Humanos	1
Secretaría	1
Mantenimiento	2
Mensajería	1

Chofer	2
Dirección Médica	1
<u>Dirección Administrativa</u>	<u>1</u>

Tomado de *Plan Médico Funcional IESS Guaranda*, por IESS, 2019.

Marco Legal

En el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador se manifiesta:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 17).

En el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador se establece que el trabajo es un derecho y un deber tanto económico como social que forma parte de la economía del país, por ese motivo el Estado tiene que garantizar a la población que este se realice respetando la dignidad de los trabajadores, brindando remuneraciones equitativas y justas que permitan el desempeño laboral conveniente donde se tenga libertad para elegir y aceptar el trabajo que se desee (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). El cumplimiento de este artículo brinda un respaldo, motivación a los trabajadores, puesto que sienten que su

trabajo es recompensado de manera adecuada, logrando así un mejor desenvolvimiento y calidad en sus labores.

En el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador se indica que las empresas, instituciones y organismos que se dedican a prestar servicios públicos tienen el deber de incorporar como parte de sus funciones procesos de medición de la satisfacción de los consumidores y usuarios con el propósito de desarrollar prácticas de corrección y atención (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En el artículo 328 de la Constitución de la República del Ecuador se estipula que la remuneración de los trabajadores debe ser justa, por lo que cada persona que labora debe conseguir un salario digno que le permita cubrir sus necesidades básicas y las de su familia, la misma que no se podrá renunciar ni embargar, por ese motivo el Estado está en la obligación de fijar de manera anual el salario básico que se debe aplicar de forma obligatoria y general (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Este artículo de la constitución obliga a los empresarios a cancelar de manera oportuna y equitativa a los colaboradores por sus servicios entregados, buscando así erradicar la explotación laboral o la carga horaria excesiva de los empleados.

En el eje uno, política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo se “garantiza el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural” (Senplades, 2017, p. 58).

A su vez, en el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Salud expresa:

El derecho a la salud consiste en el acceso universal, permanente, oportuno y continuo a la atención de salud de manera integral e

integrada, de acuerdo a la política establecida por la Autoridad Sanitaria Nacional, para la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la recuperación, la rehabilitación y los cuidados paliativos y de largo plazo (Asamblea Nacional Constituyente, 2016, p. 14).

En el artículo 50 del Código de Trabajo, en lo que respecta a la jornada laboral, se estableció que estas no deben exceder de 40 horas semanales; es decir ocho horas diarias y sus días de descansos forzosos son los días sábados y domingos, solo en casos de no poder interrumpir las jornadas estos descansos deben efectuarse en común acuerdo entre el empleador y el trabajador cambiándolo a días laborables con el mismo tiempo de descanso (Asamblea Nacional Constituyente, 2017). En el ámbito sanitario, las jornadas de trabajo no son aplicadas tal como lo estipula la ley, ya que generalmente son más extensas, debido a su complejidad y demanda, lo cual puede desencadenar a futuro problemas en la salud de los empleados.

Capítulo III

Marco Metodológico

El siguiente capítulo se denomina marco metodológico, el mismo que se integra por un conjunto de variables como el enfoque, tipo, método y alcance de la investigación. Posteriormente, se desarrolla la operacionalización de variables y se determinan las técnicas e instrumentos de investigación que permitirán recolectar información procedente del universo o muestra del estudio planteado. Para concluir, se evidencia la presentación de los resultados, donde se emplearán elementos gráficos con el propósito de exhibir datos de manera clara y organizada.

Enfoque de Investigación

Las investigaciones cuantitativas, según lo expuesto por Packer (2018) tienden a responder las interrogantes planteadas bajo un mecanismo causal, es decir otorga explicaciones a través del estudio de las causas con la finalidad de poner a prueba la hipótesis de una determinada investigación. En consecuencia, mucho más allá de adquirir respuestas procedentes de la población de estudio y de manejar datos de índole numérico, la investigación cuantitativa se orienta a la interpretación efectiva de tal información con el propósito de tomar decisiones que ayuden a otorgar una resolución idónea según el problema de investigación.

En síntesis, considerando el concepto establecido, el presente trabajo sustenta un enfoque cuantitativo, influyendo en el efectivo análisis de la información obtenida, la misma que se encuentra unificada con los datos numéricos procedentes de cada variable de estudio, facilitando su interpretación final. Bajo este enfoque, se podrá determinar qué influencia genera el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores que forman parte del Hospital

Básico IESS Guaranda, mediante la presencia de datos numéricos y empleo de métodos estadísticos.

Alcance de Investigación

Considerando la temática de estudio, el alcance de la investigación se fundamenta en aspectos de tipo descriptivo y correlacional. La investigación descriptiva se emplea con el objetivo de detallar las particularidades que caracterizan a una determinada población, fenómeno o situación de estudio. Además, se destaca que dicho alcance no establece las causas de tales hechos; sin embargo, da a conocer las actitudes y escenarios predominantes de los mismos (Sáez, 2017). Por otra parte, la investigación correlacional tiene como finalidad medir la relación o a su vez el nivel de asociación que existe entre dos o más variables (Morán & Toner, 2017).

En definitiva, el presente estudio se caracteriza por disponer de un alcance descriptivo correlacional; de esta forma se conocerá e identificará las situaciones que se relacionan entre las variables de estudio, permitiendo comprender qué escenarios son los principales detonadores que provocan la manifestación del síndrome de burnout, y cómo dicho paradigma influye en el desarrollo, bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital objeto de estudio; de esta forma, se posibilita la determinación de una oportunidad de mejora que genere un cambio efectivo y concluyente en la organización de análisis.

Método de Investigación

El método deductivo, conforme los aportes otorgados por Arellano (2018) se definió como aquel elemento que parte de lo general y va hacia lo particular; en términos competentes si se mantiene un universo social que cuenta con múltiples

características se realiza inferencias en un segmento determinado considerando que el mismo cuenta con iguales particularidades del universo principal.

En consecuencia, se emplea el método deductivo con el fin de comprender de forma particular las premisas generales asociadas con el síndrome de burnout y la satisfacción de los colaboradores, identificando cómo tales variables se relacionan entre sí y qué factores permitirían mejorar dicho escenario dentro del Hospital Básico IESS Guaranda.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación determinado corresponde a la presencia de un estudio no experimental, el mismo que se fundamenta en conceptos, sucesos o variables que se presentan sin la mediación directa del investigador (Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, 2020). Por ende, se determina la investigación no experimental, debido que el investigador no cuenta con la potestad de alterar el objeto de estudio, identificando claramente los factores que inciden en la relación de las variables síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

Por otro lado, se encuentra la investigación transversal, la misma que se caracteriza por sus similitudes con los estudios de cohortes; no obstante, dentro de sus ventajas se identifica que es relativamente económico y eficaz debido que los datos se recolectan en un determinado momento (Bologna, Schaffer & Cerroni, 2018). Bajo dicha conceptualización, la información obtenida se recolectará en un momento único sin tomar en consideración la temporalidad y evolución de las opiniones emitidas por los sujetos de estudio.

Técnica de Recolección de Datos

Conforme lo planteado previamente, y a la vez contemplando el enfoque de la investigación, se establece como técnica de recolección de datos el empleo de la

encuesta, lo cual se define como el método de investigación que cuenta con la capacidad de otorgar respuestas a los problemas descriptivos precedentes de la correlación de variables, a través de la recolección de datos de forma sistemática (La Red, 2017).

Según la temática de estudio, se emplean dos encuestas, la primera se relaciona con el síndrome de Burnout y la segunda se orienta a la satisfacción laboral. En cuanto a la primera variable se determinó como instrumento de recolección de información el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual se encuentra conformado por un total de 22 interrogantes segmentadas en tres dimensiones que son: agotamiento emocional (1-9), logro personal (10- 17) y despersonalización (18-22). Su valoración se determina bajo una escala de Likert compuesta por cinco opciones que va desde Nunca (1 o 5) hasta siempre (1 o 5), donde la codificación va a ser mayor cuando signifique mayor síndrome. Este instrumento fue adaptado de Maslach y Jackson (1981), donde se evidenció que la estructura del cuestionario se encuentra validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach sustentando un valor de 0.90 para la variable agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para el factor logro personal.

Por otro lado, se encuentra el cuestionario de satisfacción laboral, el cual se encuentra constituido por un total de 26 preguntas, divididas en nueve dimensiones que son: Satisfacción por el trabajo (1-4), Tensión relacionada con el trabajo (5-9), Competencia profesional (10-11), Presión en el trabajo (12-15), Promoción profesional (16-18), Relación interpersonal con los superiores (19-20), Relación interpersonal con los compañeros (21-22), Características extrínsecas de estatus (23-24) y Monotonía laboral (25.26). Al igual que el MBI, este instrumento cuenta con una escala de Likert de cinco opciones que parte desde

Totalmente en desacuerdo (1 o 5) hasta Totalmente de acuerdo (1 o 5), donde la codificación va a ser mayor cuando signifique mayor satisfacción. Para concluir, es importante destacar que la presente encuesta fue validada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, de tal forma se evidenció un valor de 0.792 considerándose como una herramienta factible y eficaz que se puede emplear en el presente estudio (Núñez, Estévez, Hernández & Marrero, 2007).

Población y Muestra

La población de estudio se conceptualiza como un conjunto de elementos, cuyas características sustentan un alto grado de importancia en el desarrollo de un estudio. En cuanto a la muestra, este factor se define como un segmento procedente de la población, la cual será o no representativa; no obstante, cuenta con las mismas particularidades del universo permitiendo el desarrollo efectivo de una investigación (Otzen & Manterola, 2017).

La población del presente estudio se encuentra conformada por un total de 117 colaboradores, dentro de los cuales se integra el personal administrativo, de servicio, médicos, especialistas entre otros, tal como se evidencia en la tabla cuatro ubicada en la sección de la situación actual del Hospital Básico IESS Guaranda. Conforme el tamaño de la población, se dispuso el desarrollo de un censo a todos los colaboradores.

Operacionalización de Variables

Tabla 5
Variable Dependiente

Variables	Definición	Dimensiones	Tipo de variable	Ítems	Escala
Dependiente: Satisfacción laboral	Se define como la orientación efectiva y positiva por parte de una persona hacia su trabajo; son aquellos sentimientos y emociones que los mismos sustentan en relación con el desarrollo de sus labores (Chiang y Rivas, 2018)	Agotamiento emocional	Ordinal	1 - 9	Escala MBI – Maslach y Jackson (1981).
		Logro personal	Ordinal	10 - 17	
		Despersonalización	Ordinal	18 - 22	

Tabla 6
Variable Independiente

Variables	Definición	Dimensiones	Tipo de variable	Ítems	Fuente
Independiente: Síndrome de Burnout	Se determina como una respuesta al estrés laboral crónico, el mismo se encuentra conformado por actitudes y sentimientos de índole negativo hacia el rol profesional (Barradas et al., 2018).	Satisfacción por el trabajo	Ordinal	1 – 4	Escala de Satisfacción Laboral – Núñez et al. (2007).
		Tensión relacionada con el trabajo	Ordinal	5 – 9	
		Competencia profesional	Ordinal	10 – 11	
		Presión en el trabajo	Ordinal	12 – 15	
		Promoción profesional	Ordinal	16 – 18	
		Relación interpersonal con los superiores	Ordinal	19 – 20	
		Relación interpersonal con los compañeros	Ordinal	21 – 22	
Características extrínsecas	Ordinal	23 – 24			

de estatus		
Monotonía laboral	Ordinal	25 – 26

Resultados

Edad

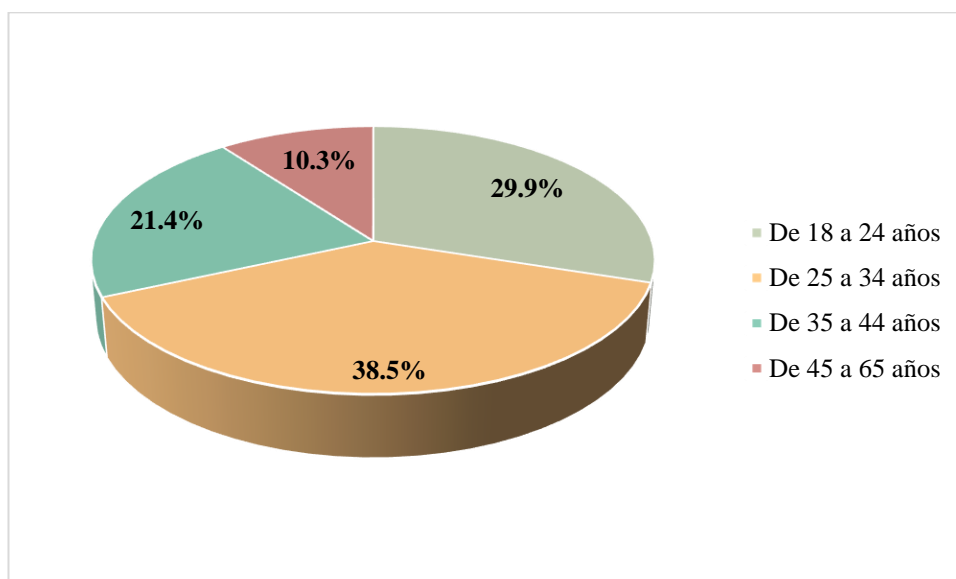


Figura 2. Edad

Las encuestas mostraron que un 38.5% de personas se encuentran en el rango de 25 a 34 años, el 29.9% de 18 a 24 años, mientras que el 21.4% de 35 a 44 años. Los resultados reflejan que gran parte de los colaboradores son jóvenes.

Género

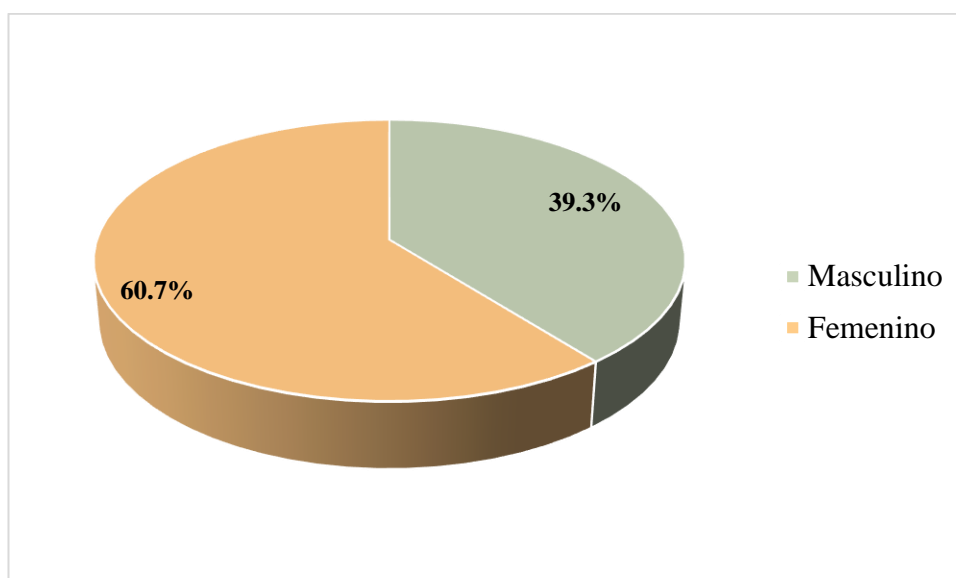


Figura 3. Género

En lo que concierne al género, se evidenció que el 60.7% pertenece al género femenino, mientras que el 39.3% al masculino.

Antigüedad en la institución

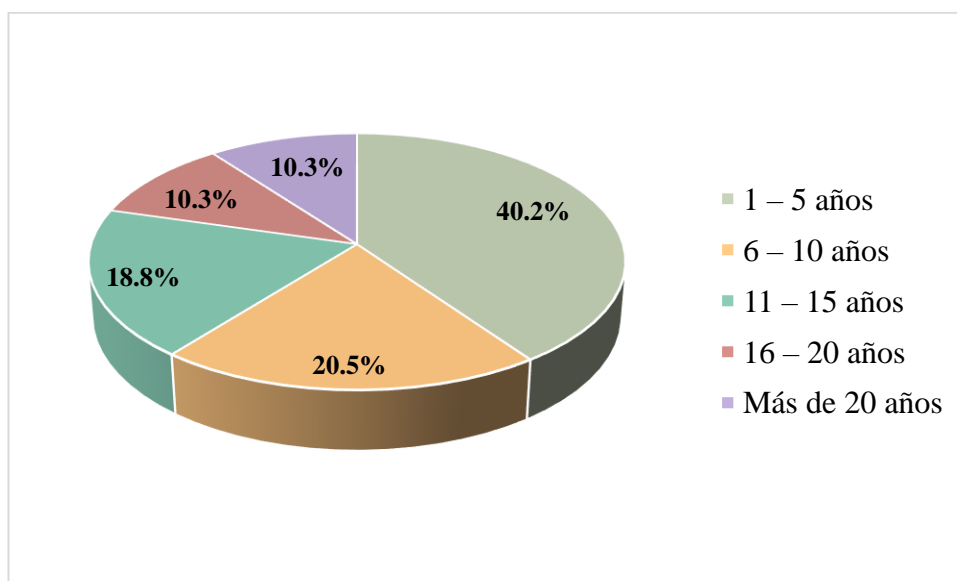


Figura 4. Antigüedad en la institución

Los resultados sobre la antigüedad de los colaboradores en la institución, evidenció que el 40.2% posee de uno a cinco años en ella, el 20.5% de seis a diez años, mientras que el 18.8% de 11 a 15 años. Es evidente que, la mayoría del personal es nuevo en la institución.

Cargo que desempeña en la institución

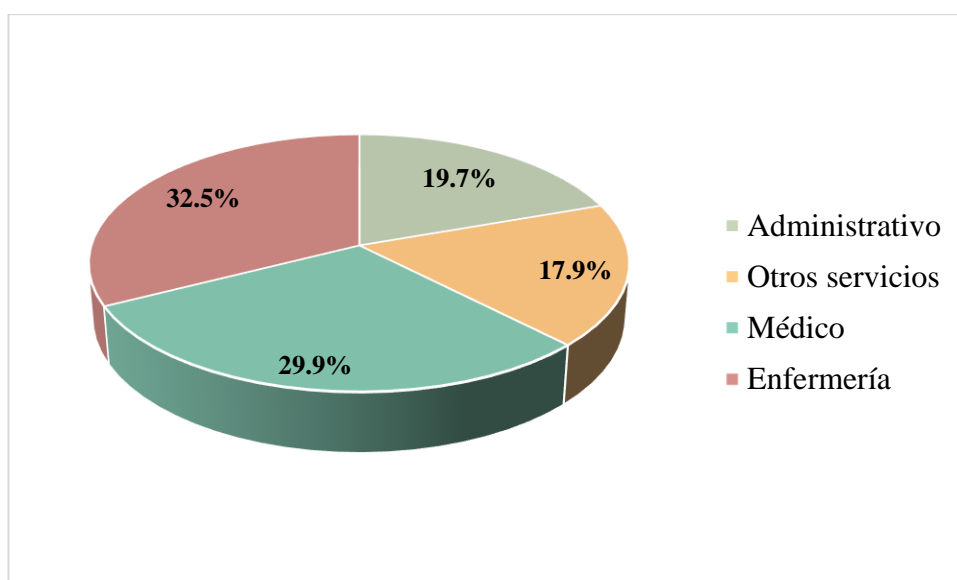


Figura 5. Cargo

En la encuesta se pudo identificar que el 32.5% del personal labora en el área de enfermería, el 29.9% es médico, el 19.7% trabaja en el área administrativa, mientras que el 17.9% brinda otros servicios. Por tanto, se evidencia que la mayor cantidad de personal pertenece al área médica y de enfermería.

Horas semanales que trabaja

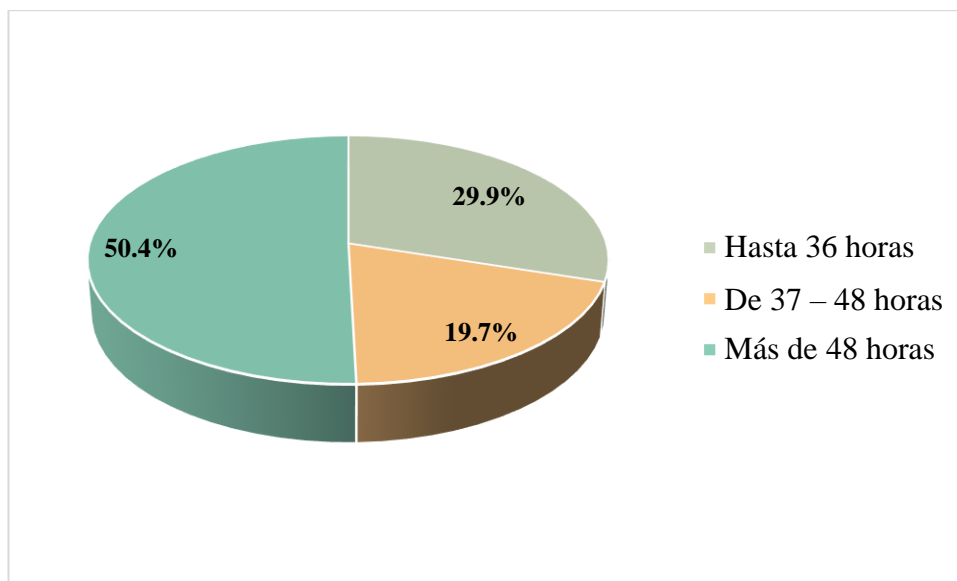


Figura 6. Horas semanales que trabaja

En el pastel estadísticos se puede divisar que el 50.4% del personal trabaja más de 48 horas, el 29.9% hasta 36 horas, mientras que el 19.7% de 37 a 48 horas. Se puede observar la fuerte carga horaria que experimenta la mayoría de los colaboradores, lo que puede ser causante de insatisfacción laboral o síndrome de burnout.

Síndrome de Burnout

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que el 35.9% del personal de la salud casi siempre se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, un 27.4% de ellos expresó que es siempre, mientras que el 13.7%

de trabajadores siente que esto suele pasar a veces. Es evidente que, el 63.2% de los profesionales sanitarios se sienten agotados por su trabajo.

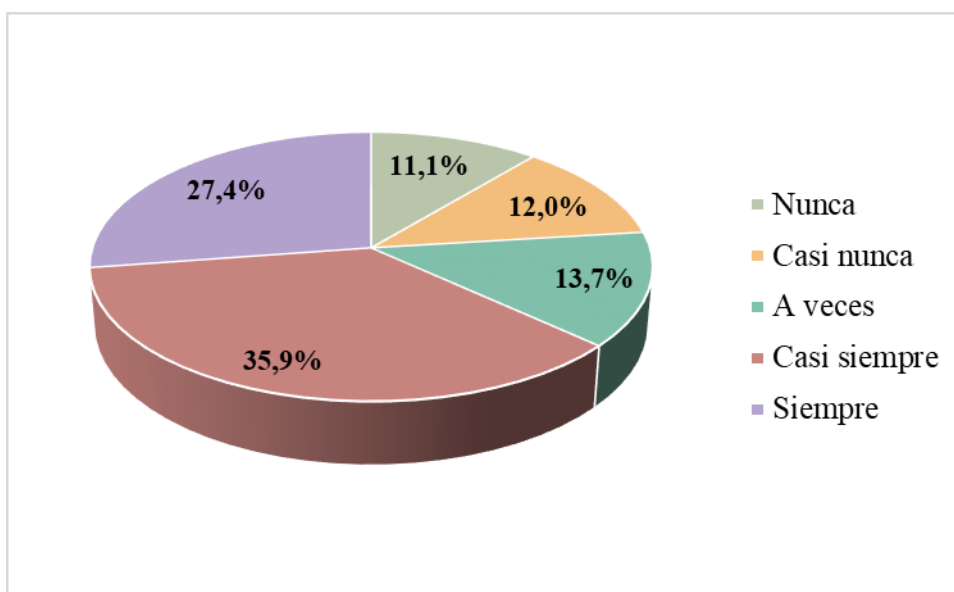


Figura 7. Emocionalmente agotado por su trabajo

Me siento agotado al final de la jornada laboral

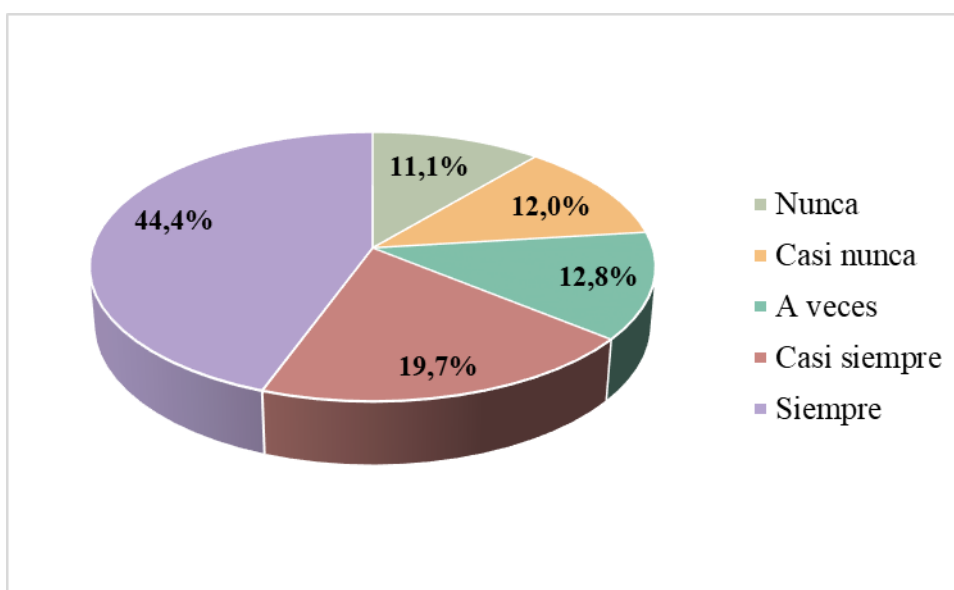


Figura 8. Agotado al final de jornada laboral

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout en el caso de sentirse agotado al finalizar su jornada, el 44.4% de los colaboradores asintieron con un siempre, el 19.7% de ellos se inclinó por casi siempre, mientras que el 12.8% opinó que esto se da a veces. Conforme a lo mencionado se puede

interpretar que un 64.1% del personal de la salud presenta agotamiento al finalizar su jornada de trabajo.

Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo

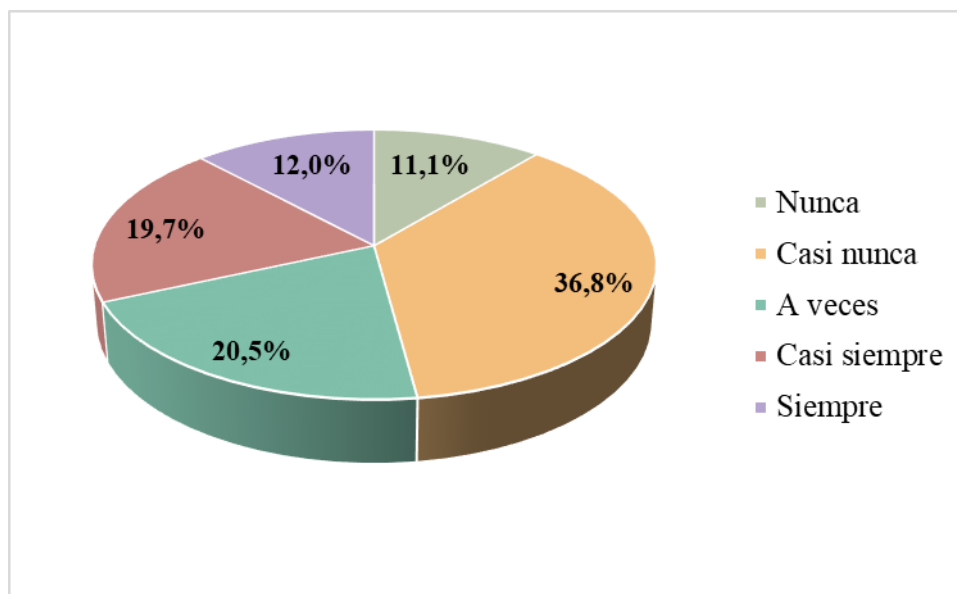


Figura 9. Fatigado al levantarse por la mañana

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 29.1% de los colaboradores sienten que a veces el trabajar con personas todo el día es cansado, el 28.2% de ellos creen que eso pasa casi nunca, mientras que el 19.7% de empleados consideraron que es casi siempre.

Trabajar con personas todo el día es realmente cansado para mí

La encuesta brindó datos interesantes sobre el Burnout, en lo que respecta a sentirse fatigado al levantarse en la mañana y saber que debe enfrentar otro día de trabajo, el 36.8% de los trabajadores expresaron que casi nunca se da, el 20.5% de ellos opinó que a veces, mientras que el 19.7% de colaboradores les pasa casi siempre.

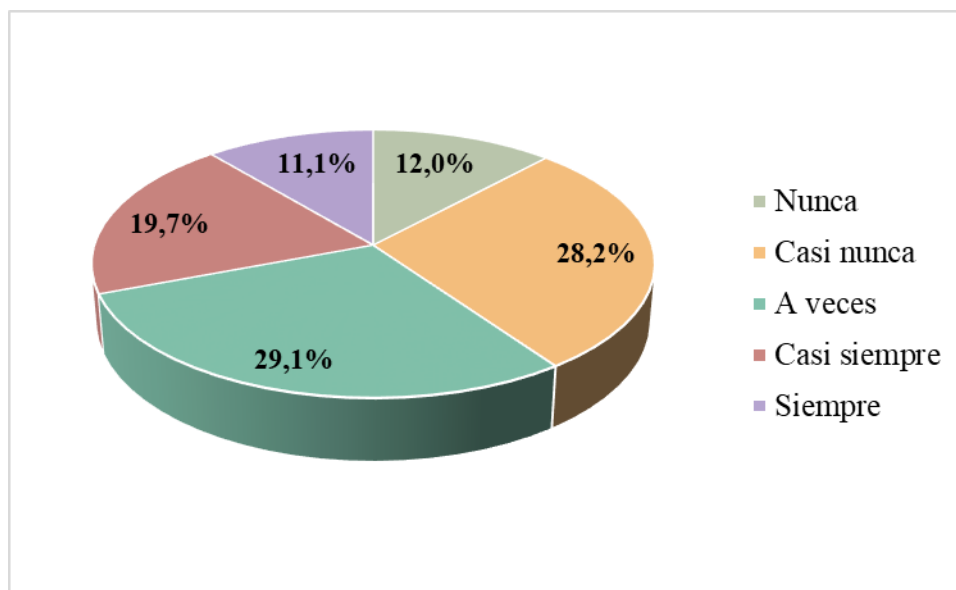


Figura 10. Trabajar con persona es cansado

Me siento agotado por mi trabajo.

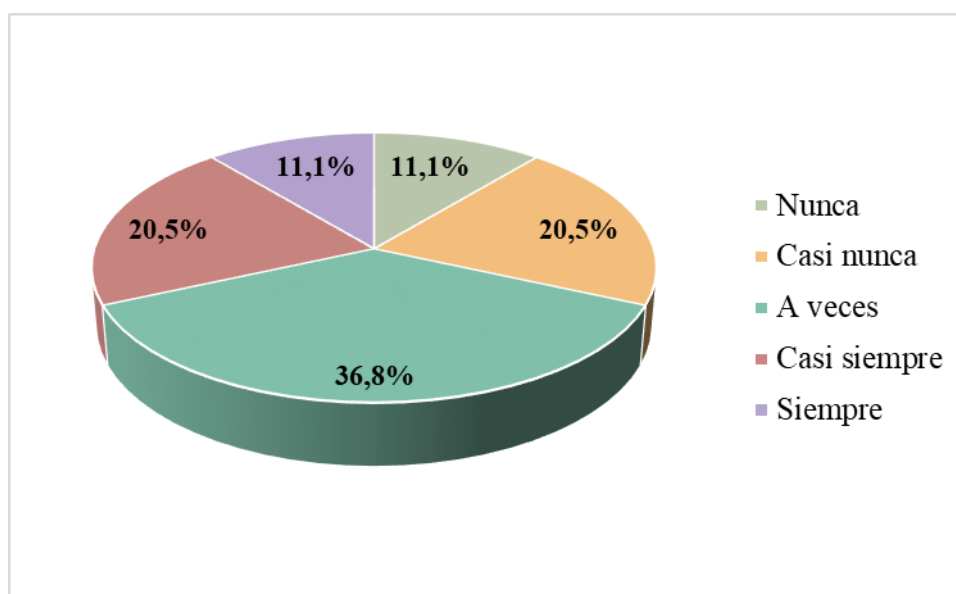


Figura 11. Agotado por trabajo

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que el 36.8% del personal de la salud a veces se sienten agotados por su trabajo, el 20.5% de ellos expresó casi siempre y casi nunca en misma proporción, mientras que el 11.1% de trabajadores siente que esto suele pasar siempre y nunca respectivamente.

Me siento frustrado por mi trabajo.

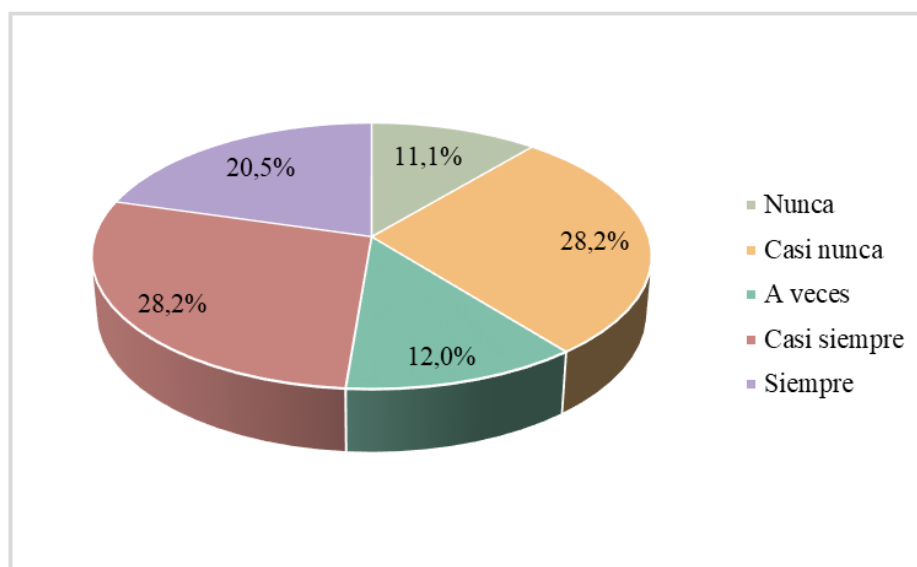


Figura 12. Frustrado por trabajo

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout en el caso de sentirse frustrado por su trabajo, el 28.2% de los colaboradores asintieron con un casi siempre y casi nunca respectivamente, el 20.5% de ellos se inclinó por siempre, mientras que el 12.0% opinó que esto se da a veces. Conforme a lo mencionado se puede interpretar que un 48.7% del personal de la salud presenta frustración por su trabajo.

Siento que estoy en mi trabajo mucho tiempo.

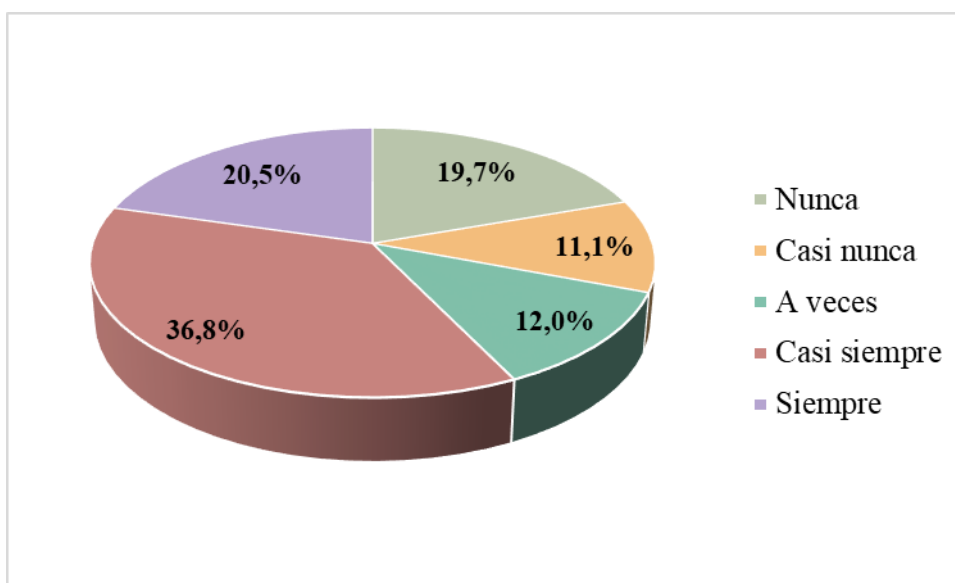


Figura 13. Estar en trabajo mucho tiempo

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 36.8% de los colaboradores casi siempre sienten que están en su trabajo mucho tiempo, el 20.5% de ellos opinó siempre, mientras que el 19.7% de colaboradores manifestaron que nunca.

Trabajar con personas directamente me causa demasiado estrés.

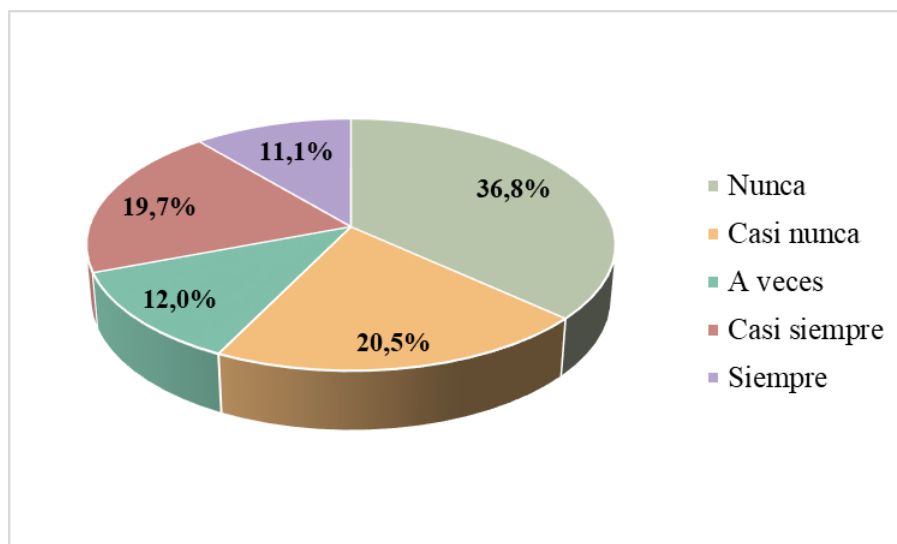


Figura 14. Trabajar con persona causa estrés

La encuesta brindó datos interesantes sobre el Burnout, en lo que respecta a trabajar con personas directamente le causa demasiado estrés, el 36.8% del personal de la salud cree que esto nunca ocurre, el 20.5% de ellos opinó casi nunca, mientras que el 19.7% de colaboradores manifestaron casi siempre.

Siento que estoy al final de mi capacidad.

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que el 47.0% del personal de la salud nunca sienten que están al final de su capacidad, el 19.7% de ellos expresó siempre, mientras que, el 12.0% de trabajadores siente que esto suele pasar casi nunca.

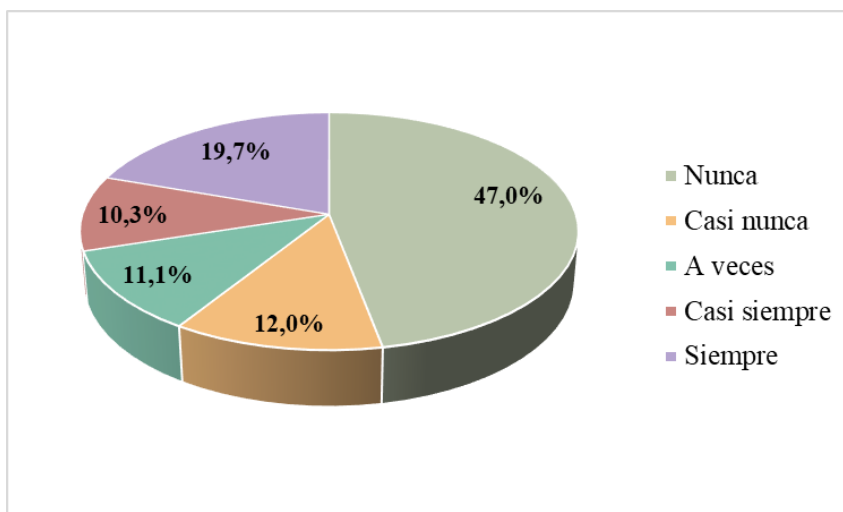


Figura 15. Sentir que está al final de su capacidad

Puedo entender fácilmente a mis compañeros

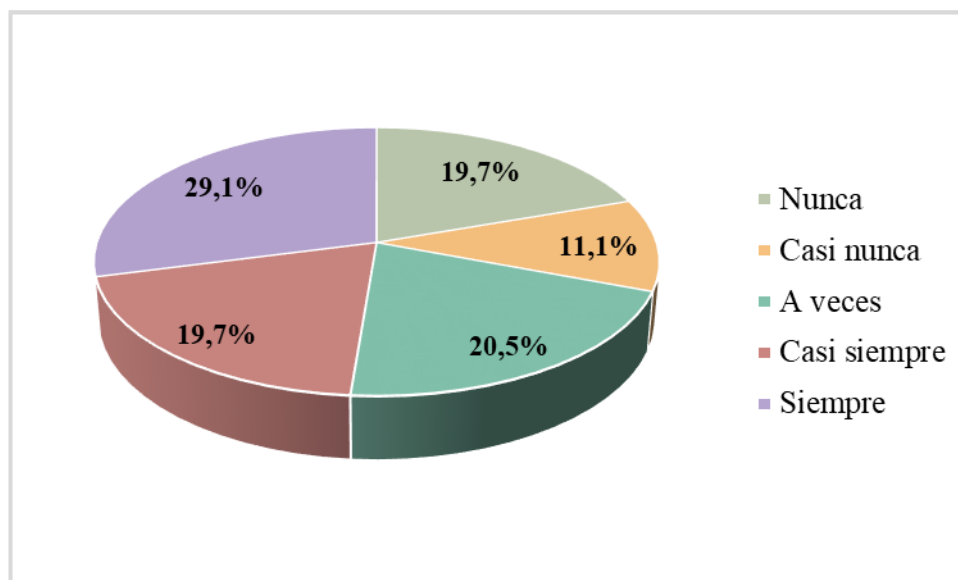


Figura 16. Entender a compañeros

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout en el caso de sentirse frustrado por su trabajo, el 29.1% de los colaboradores asintieron con siempre, el 20.5% de ellos se inclinó por a veces, mientras que el 19.7% opinó que esto se da casi siempre y nunca respectivamente.

Trato muy eficazmente los problemas con mis compañeros.

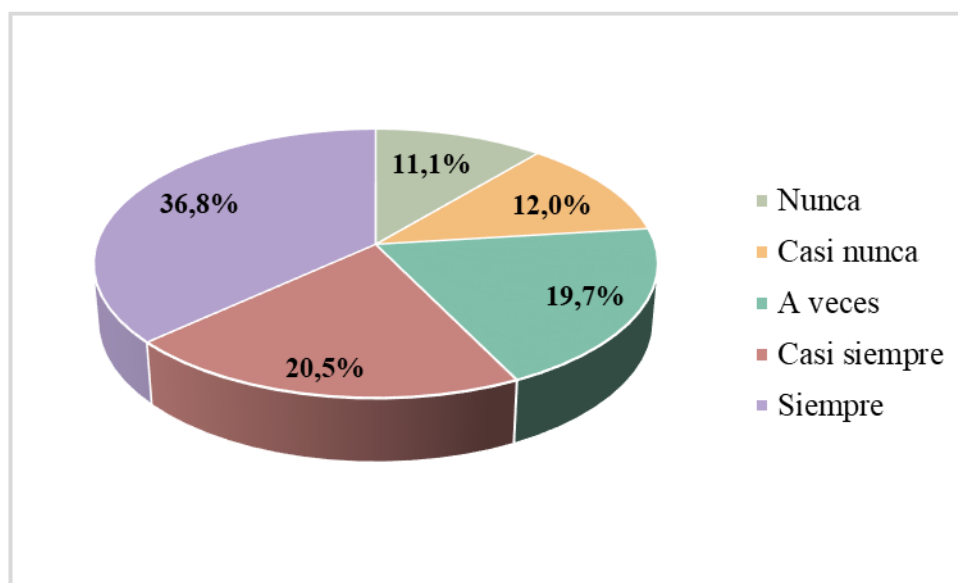


Figura 17. Tratar eficazmente los problemas

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 36.8% de los colaboradores sienten que siempre tratan eficazmente a sus compañeros, el 20.5% de ellos opinaron que se da casi siempre, mientras que el 19.7% de colaboradores manifestaron un a veces.

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

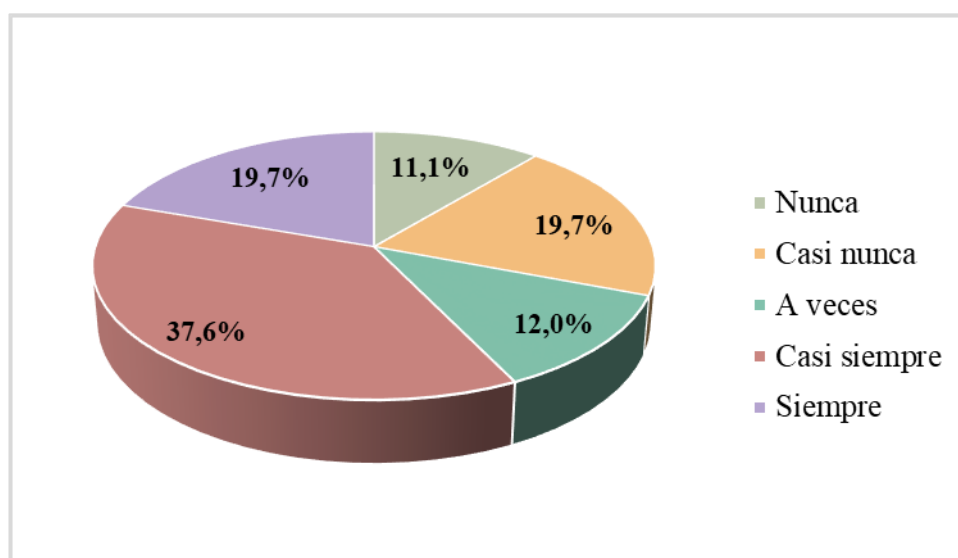


Figura 18. Sentir que influye positivamente en vida de otras personas

La encuesta brindó datos relevantes sobre el Burnout, en lo que respecta a sentir que influye positivamente en la vida de otras personas mediante su trabajo, el 37.6% del personal de la salud cree que esto se da casi siempre, el 19.7% de ellos opinó que es siempre y casi nunca respectivamente, mientras que el 12.0% de colaboradores manifestaron que es a veces.

Me siento muy energético.

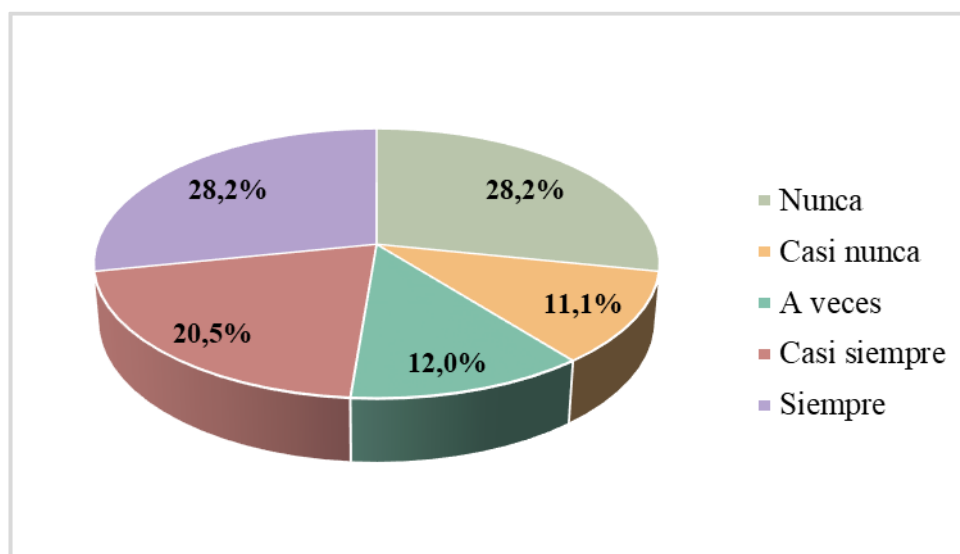


Figura 19. Sentirse energético

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 28.2% del personal de la salud nunca y siempre se sienten muy energéticos en mismas proporciones, el 20.5% de ellos expresó que es casi siempre, mientras que, el 12.0% de trabajadores siente que esto suele pasar a veces.

Puedo crear fácilmente un ambiente relajado con mis compañeros

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout, en el caso de poder crear fácilmente un ambiente relajado con sus compañeros, el 37.4% de los colaboradores asintieron con casi siempre, el 28.7% de ellos se inclinaron por siempre, mientras que el 12.2% opinó que esto sucede a veces.

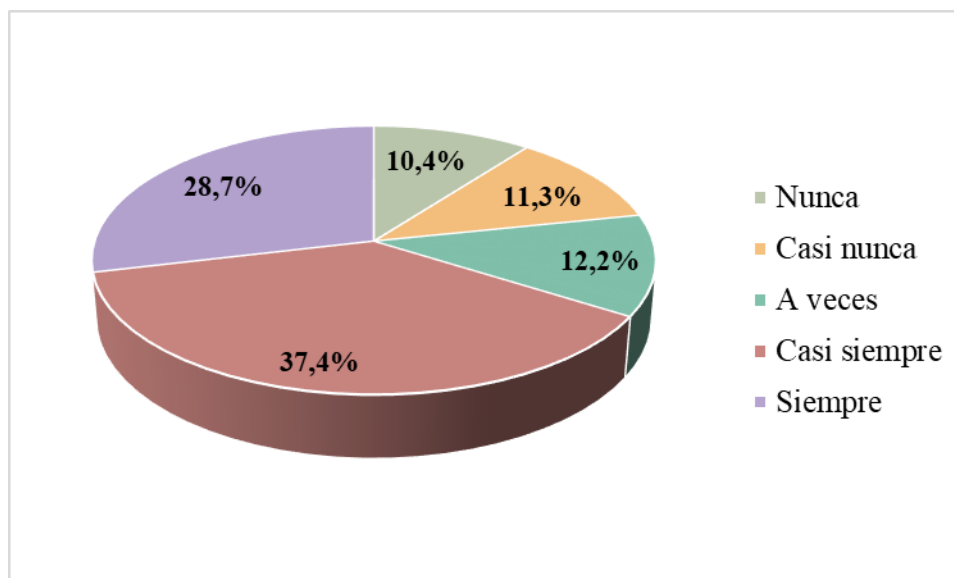


Figura 20. Crea ambiente relajado con compañeros

Me siento emocionado después de trabajar de cerca con mis compañeros.

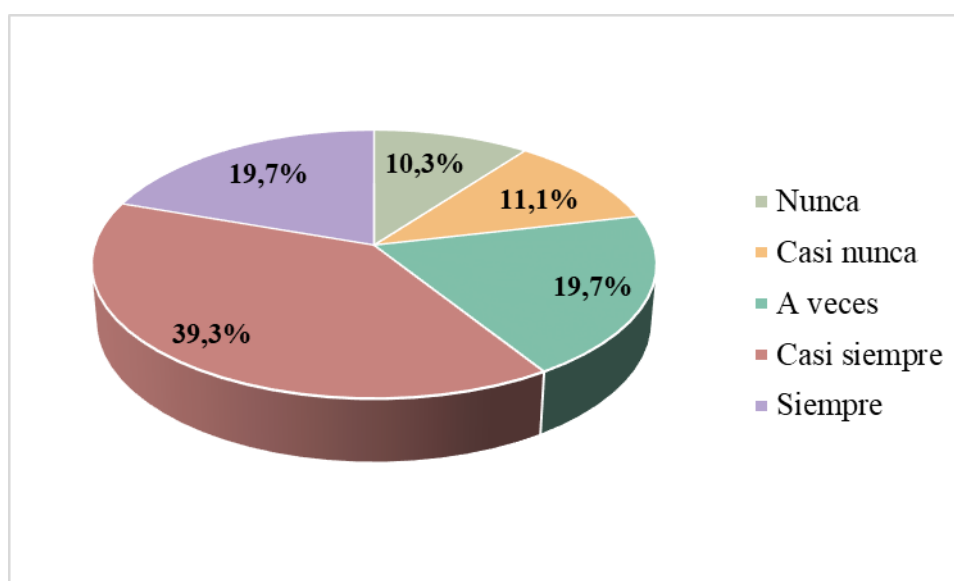


Figura 21. Sienten emocionados de trabajar con compañeros

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 39.3% de los colaboradores casi siempre se sienten emocionados después de trabajar de cerca con sus compañeros, el 19.7% de ellos opinaron que se da siempre y a veces respectivamente, mientras que el 11.1% de colaboradores manifestaron que se da casi nunca.

Siento que los logros que he tenido en el trabajo valen la pena.

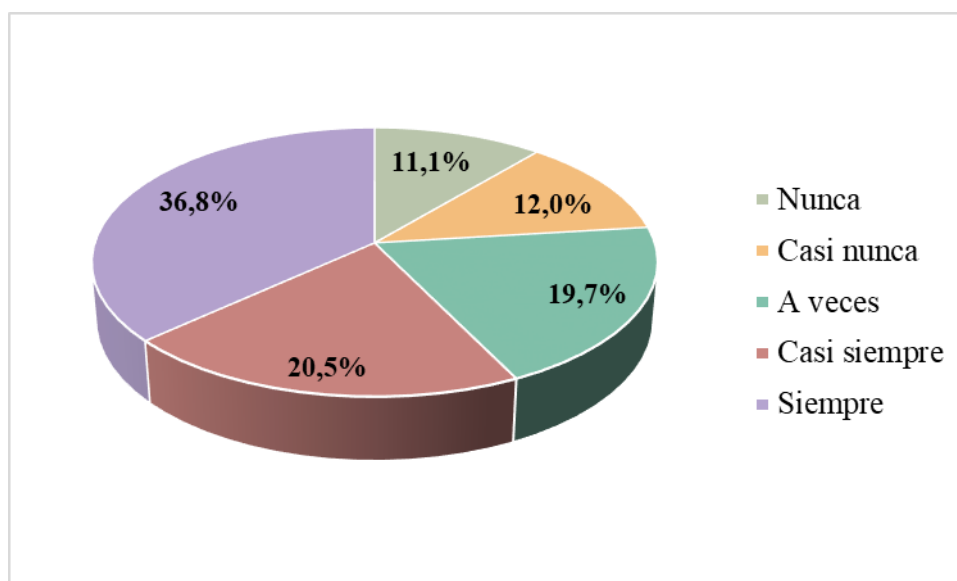


Figura 22. Logros del trabajo valen la pena

La encuesta brindó datos interesantes sobre el Burnout, en lo que respecta a sentir que los logros que ha tenido en su trabajo han valido la pena, el 36.8% del personal de la salud cree que se da siempre, el 20.5% de ellos opinó que es casi siempre, mientras que el 19.7% de colaboradores manifestaron que es a veces.

En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.

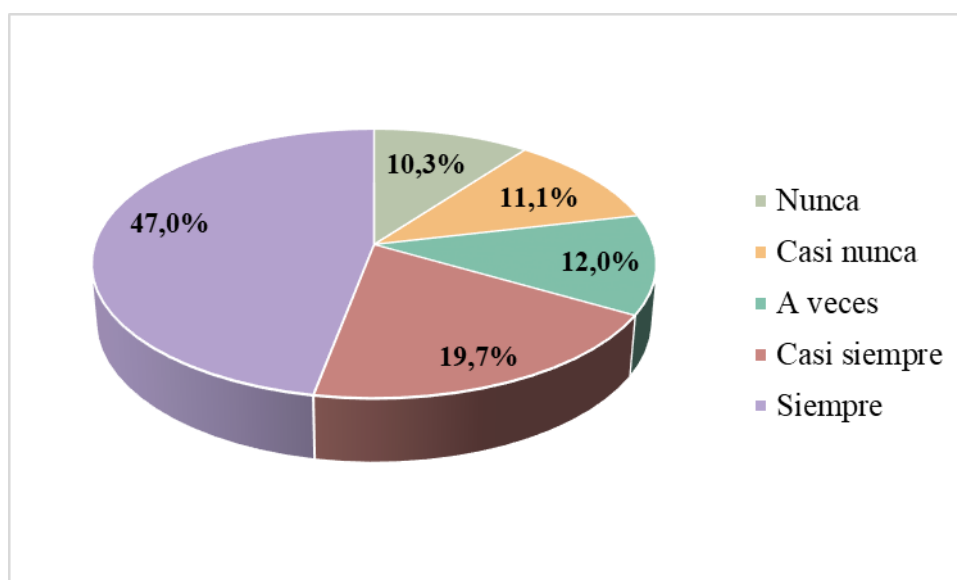


Figura 23. Trato problemas emocionales con calma

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 47.0% del personal de la salud siempre en su trabajo trata los problemas

emocionales con mucha calma, el 19.7% de ellos expresaron que se da casi siempre, mientras que, el 12.0% de trabajadores considera que es a veces.

Siento que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.

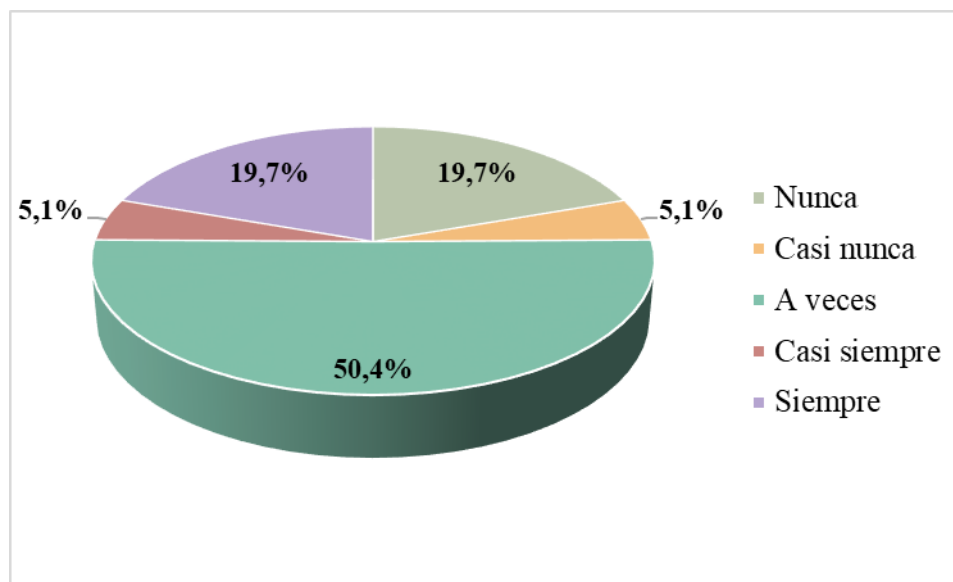


Figura 24. Trato a compañeros como objetos impersonales

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout, en el caso de sentir que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, el 50.4% de los colaboradores asintieron con un a veces, el 19.7% de ellos se inclinaron por siempre y nunca respectivamente, mientras que el 5.1% opinaron que esto casi nunca y casi siempre ocurre.

Me he vuelto más insensible hacia las personas desde que tomé este trabajo.

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 27.4% de los colaboradores casi siempre sienten que se han vuelto más insensibles hacia las personas desde que tomaron ese trabajo, el 20.5% de ellos opinaron que se da siempre y a veces respectivamente, mientras que el 19.7% de colaboradores

manifestaron que es nunca. Evidentemente, se refleja una falta de sensibilidad del personal hacia sus pacientes.

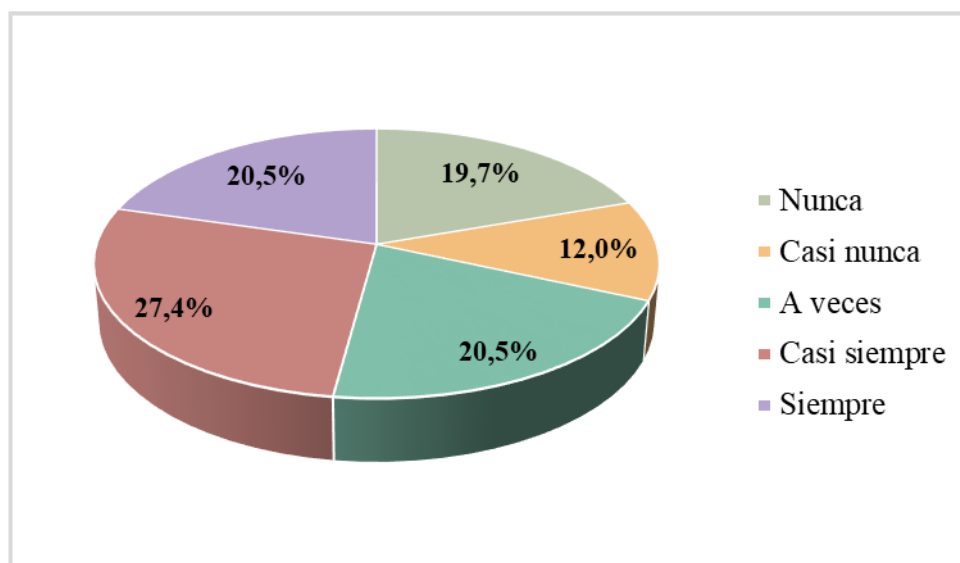


Figura 25. Insensible desde que tome el trabajo

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

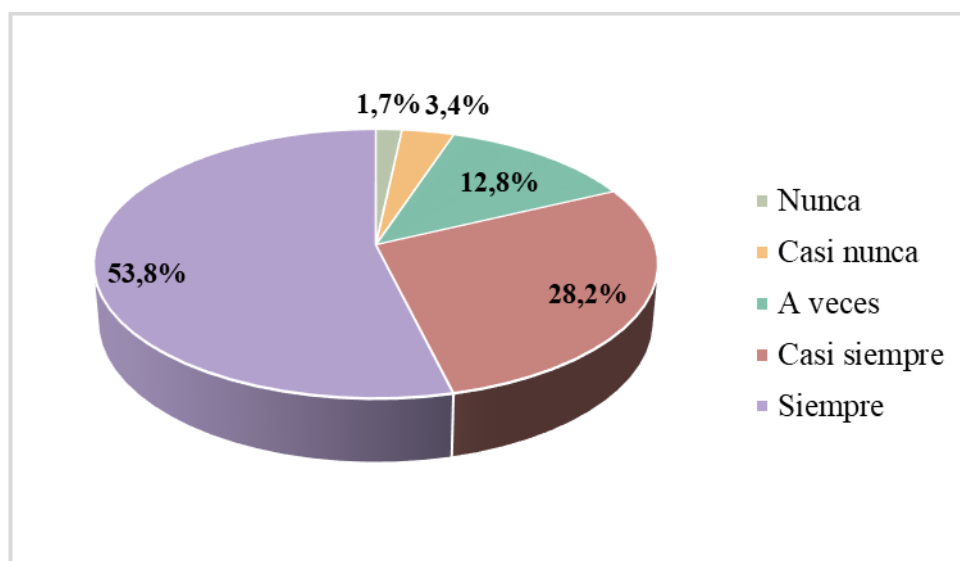


Figura 26. Preocupa que trabajo me endurezca emocionalmente

La encuesta brindó datos interesantes sobre el Burnout, en lo que respecta a preocuparle que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, el 53.8% del personal de la salud cree que esto se da siempre, el 28.2% de ellos opinó que es casi siempre, mientras que el 12.8% de colaboradores manifestaron que es a

veces. Esto se relaciona con la pregunta anterior, por lo que se refleja un problema emocional dada la naturaleza del trabajo.

Realmente no me importa lo que les pase a algunos compañeros.

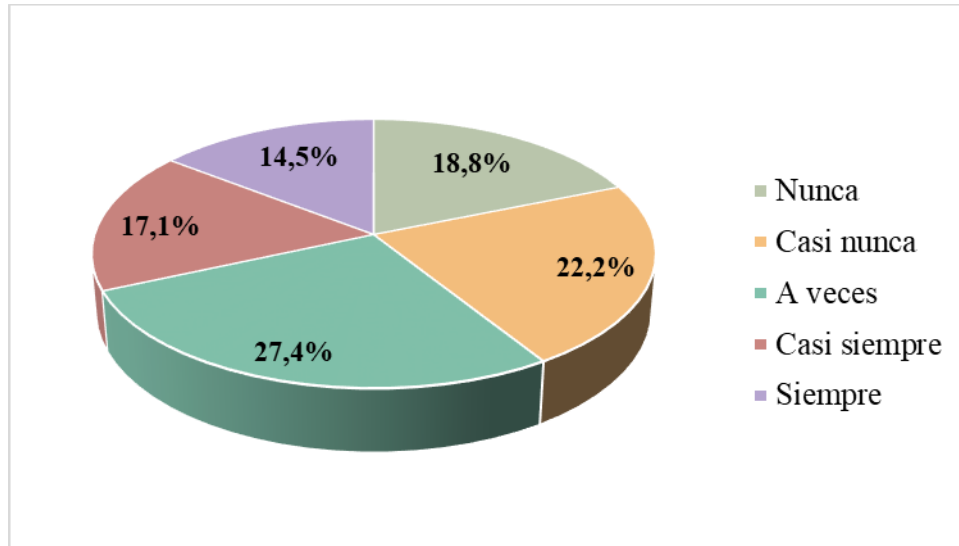


Figura 27. No me importa lo que pase a compañeros

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 27.4% del personal de la salud a veces realmente no le importa lo que les pase a algunos de sus compañeros, el 22.2% de ellos expresaron que se da casi nunca, mientras que, el 18.8% de trabajadores considera que nunca.

Siento que mis compañeros me culpan por algunos de sus problemas.

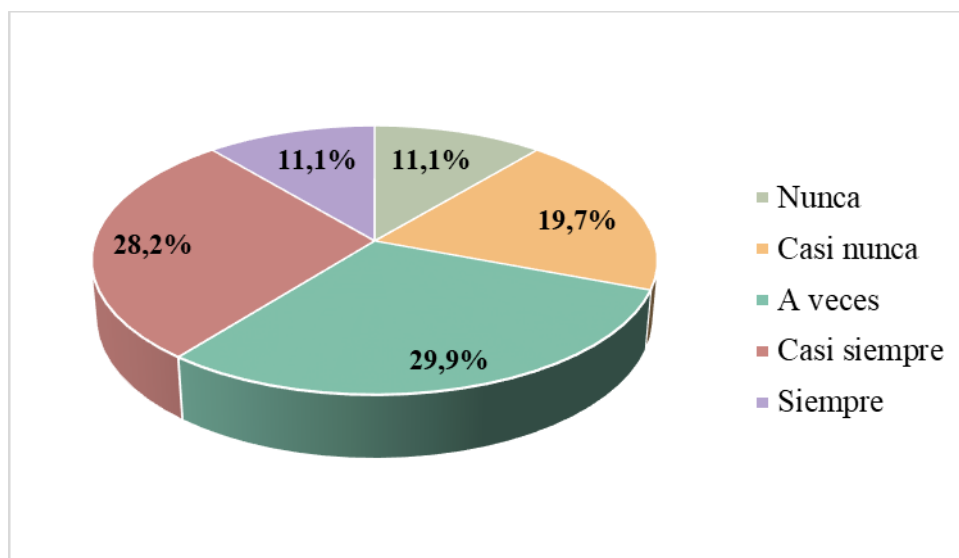


Figura 28. Sentir que lo culpan por sus problemas

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre el síndrome Burnout, en lo que respecta a sentir que sus compañeros lo culpan por algunos de sus problemas, el 29.9% de los colaboradores asintieron con un a veces, el 28.2% de ellos se inclinaron por casi siempre, mientras que el 19.7% opinaron con casi nunca.

Satisfacción laboral

En mi trabajo me encuentro muy satisfecho

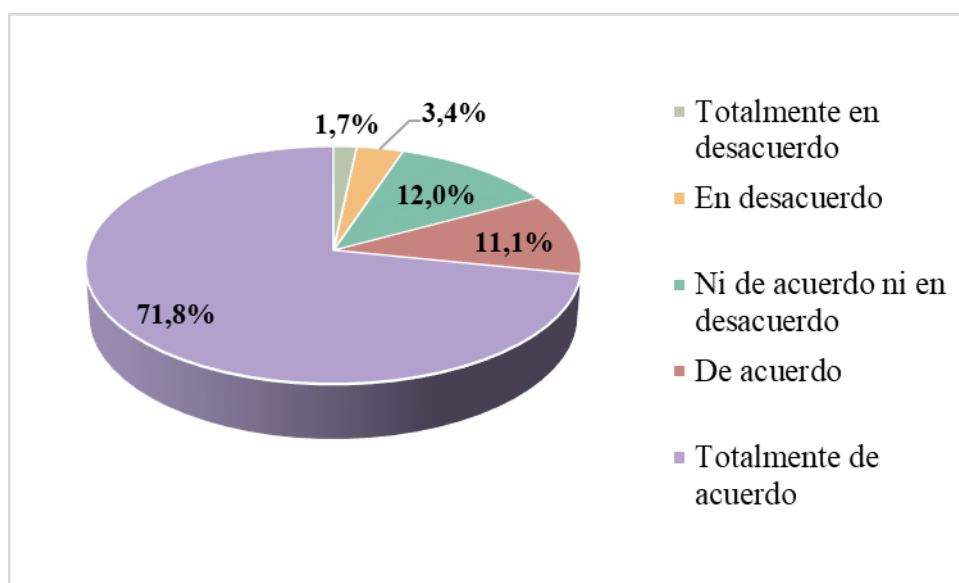


Figura 29. Se siente muy satisfecho

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 71.8% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que en su trabajo se encuentra muy satisfechos, el 12.0% de ellos opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 11.1% de colaboradores manifestaron sentirse de acuerdo.

Obtengo reconocimiento por mi trabajo

La encuesta brindó resultados importantes sobre la satisfacción laboral, en lo que respecta a obtener reconocimiento por su trabajo, el 47.9% del personal de la salud estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.7% de ellos opinó con de acuerdo, mientras que, el 11.1% de colaboradores manifestaron desacuerdo y total acuerdo al respecto.

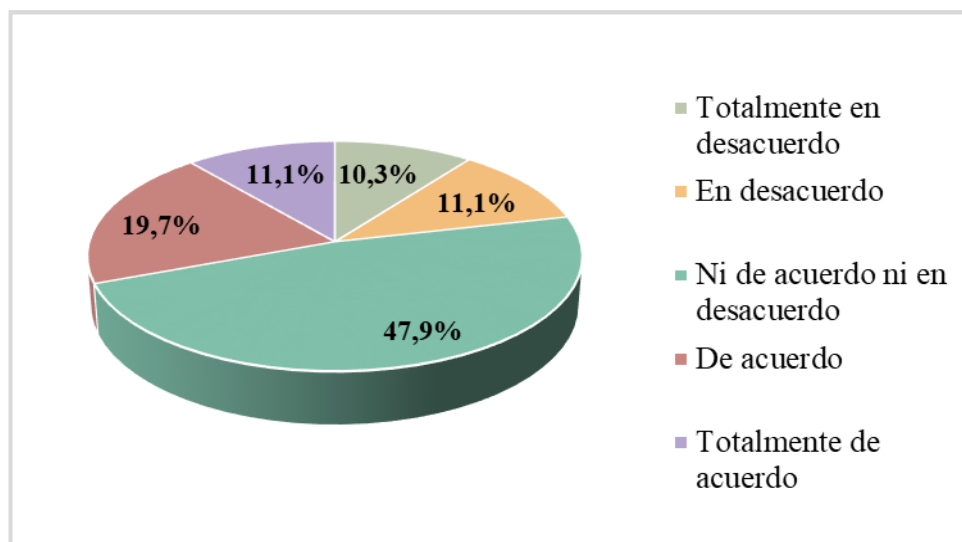


Figura 30. Obtiene reconocimiento

La relación con mis jefes es muy cordial

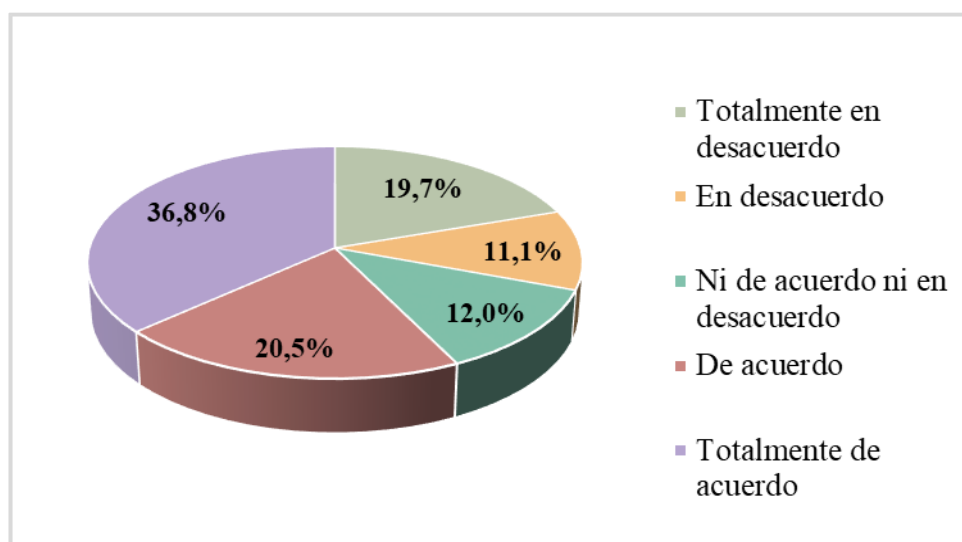


Figura 31. Relación con jefes cordial

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 36.8% del personal de la salud se mostró totalmente de acuerdo que la relación con sus jefes es muy cordial, el 20.5% de ellos expresaron estar de acuerdo, mientras que, el 19.7% de trabajadores estuvo totalmente en desacuerdo.

Sé lo que se espera de mí en el trabajo

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a saber que espera de su trabajo, el 36.8% de los colaboradores se

expresaron con ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.5% de ellos se inclinaron por de acuerdo, mientras que, el 19.7% opinaron con total acuerdo.

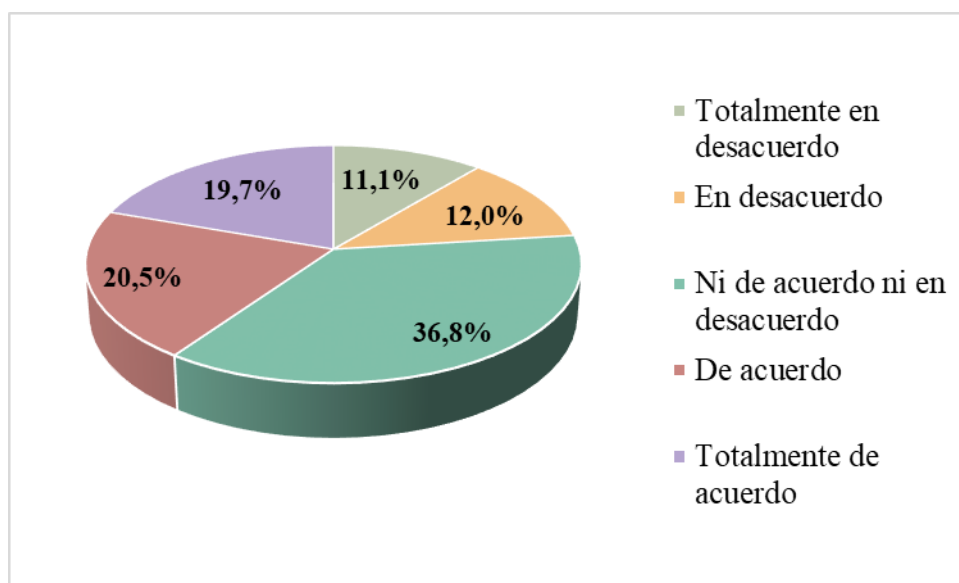


Figura 32. Sabe lo que esperan de él

Todos los días realizo el mismo trabajo, este no varía nunca

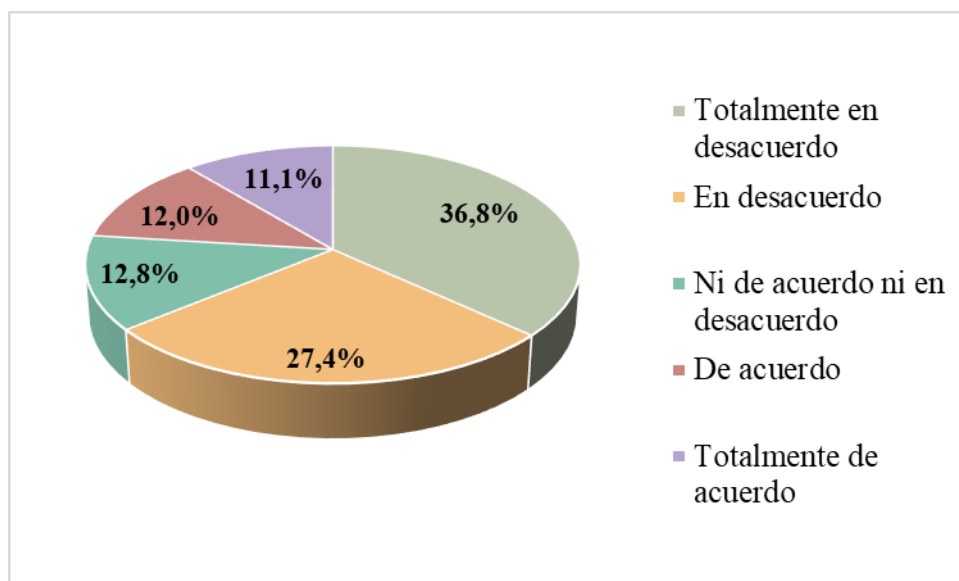


Figura 33. Repite el mismo trabajo

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 36.8% de los colaboradores estaban totalmente en desacuerdo que todos los días realizan el mismo trabajo, el 27.4% de ellos opinaron estar en desacuerdo, mientras que, el 12.8% de colaboradores manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es evidente

que, cada día es un reto nuevo que tiene el personal con respecto a sus funciones.

Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo

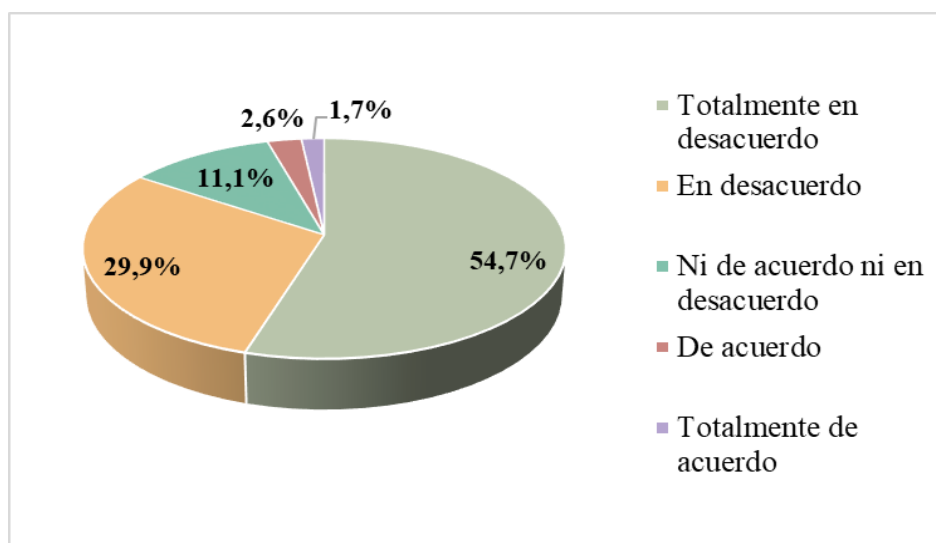


Figura 34. Poca responsabilidad en trabajo

La encuesta brindó datos interesantes sobre la satisfacción laboral en lo que respecta a creer que tiene poca responsabilidad en su trabajo, el 54.7% del personal de la salud estuvo totalmente en desacuerdo, el 29.9% de ellos opinó en desacuerdo, mientras que, el 11.1% de colaboradores manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidencia mucha responsabilidad por la naturaleza del trabajo.

Al final de la jornada de trabajo me siento muy cansado

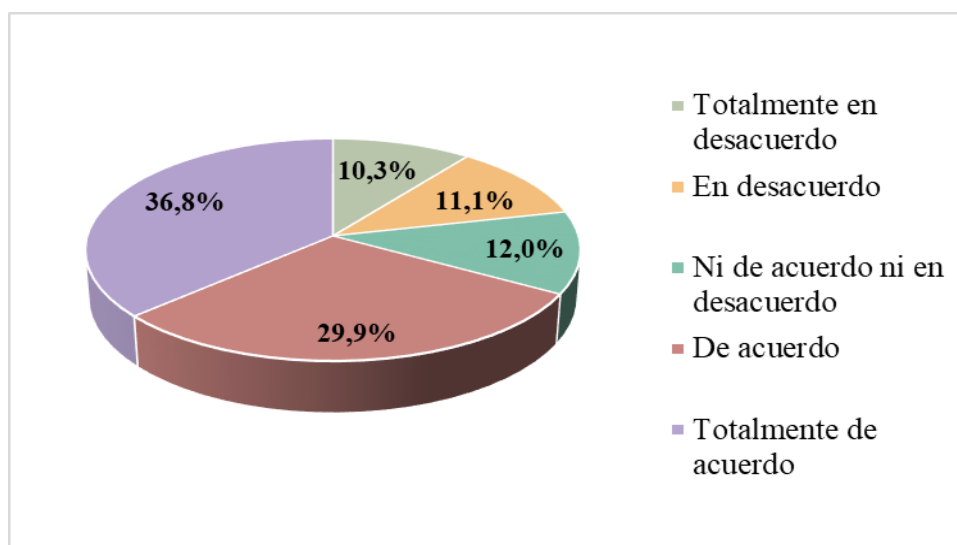


Figura 35. Sentirse muy cansado

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 36.8% del personal de la salud se mostró totalmente de acuerdo que al final de la jornada de trabajo se sienten muy cansados, el 29.9% de ellos expresaron estar de acuerdo, mientras que, el 12.0% de trabajadores estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados muestran cansancio del personal por sus arduas labores.

Tengo poca independencia para organizar mi trabajo

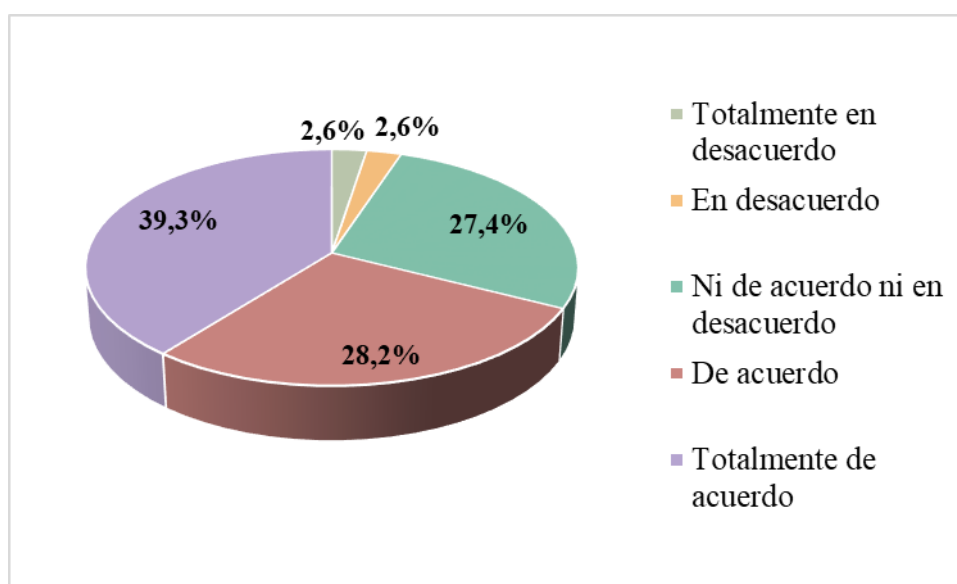


Figura 36. Poca independencia de organización

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a tener poca independencia para organizar su trabajo, el 39.3% de los colaboradores expresaron estar totalmente de acuerdo, el 28.2% de ellos se inclinaron por de acuerdo, mientras que, el 27.4% opinaron con ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto refleja que no existe la suficiente autonomía en las funciones.

Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 47.9% de los colaboradores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo que tienen pocas oportunidades de aprender cosas nuevas, el 19.7% de ellos opinaron estar en

desacuerdo y de acuerdo, mientras que, el 11.1% de colaboradores manifestaron estar en total desacuerdo.

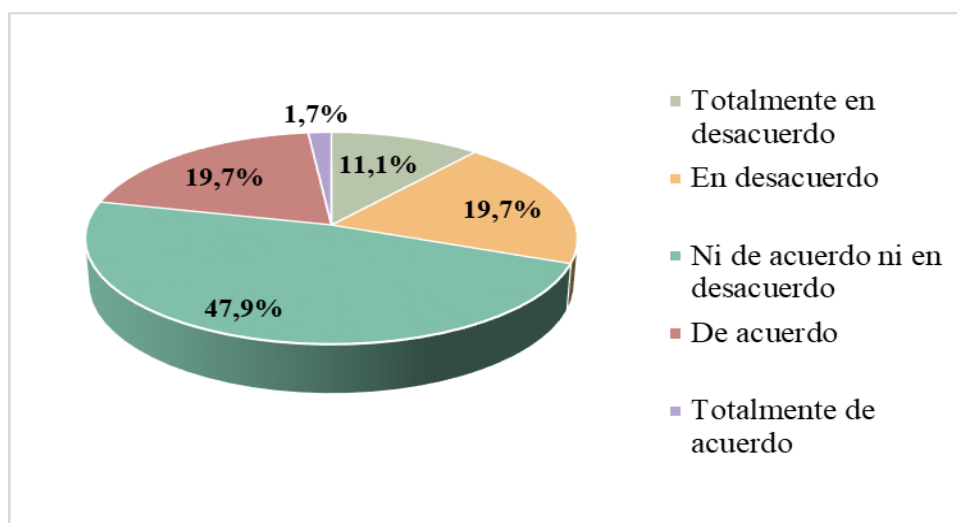


Figura 37. Pocas oportunidades de aprender

Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo

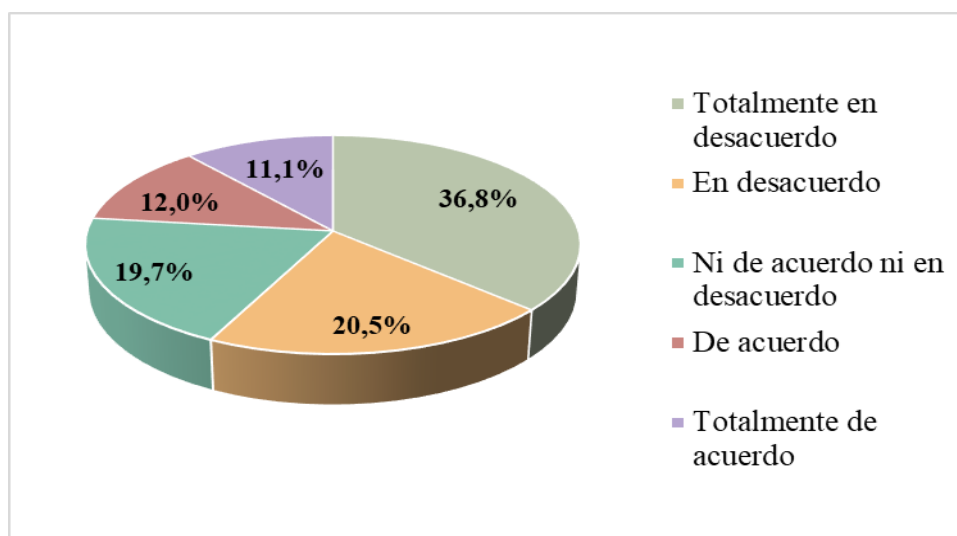


Figura 38. Poco interés por cosas del trabajo

La encuesta brindó datos interesantes sobre la satisfacción laboral en lo que respecta a tener muy poco interés por las cosas que realizan en su trabajo, el 36.8% del personal de la salud estuvo totalmente en desacuerdo, el 20.5% de ellos opinó en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de colaboradores manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es evidente que, el personal está interesado en su accionar profesional.

Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena

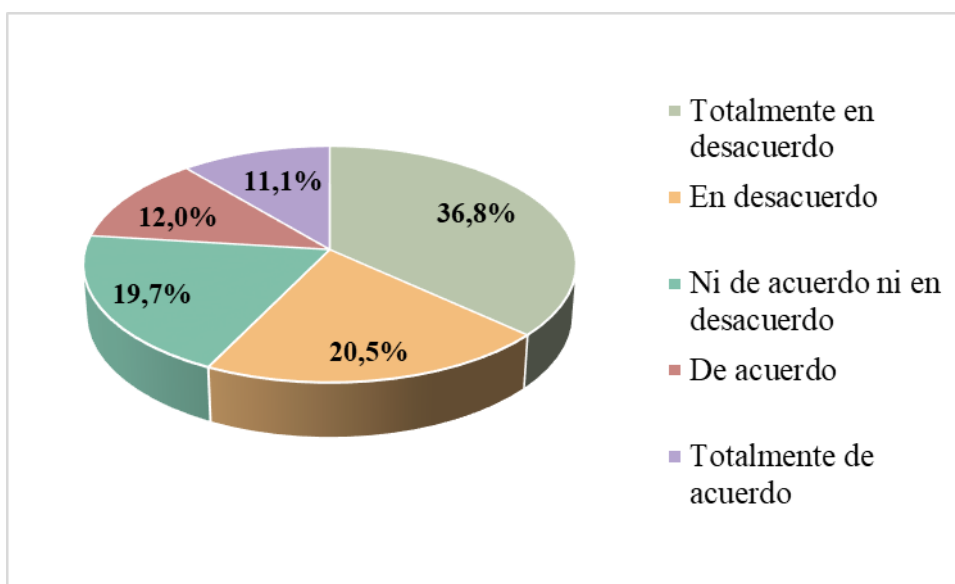


Figura 39. Lo que hago no vale la pena

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 36.8% del personal de la salud se mostró totalmente en desacuerdo sobre que tienen la sensación de que lo que hacen no vale la pena, el 20.5% de ellos expresaron estar en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de trabajadores estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro

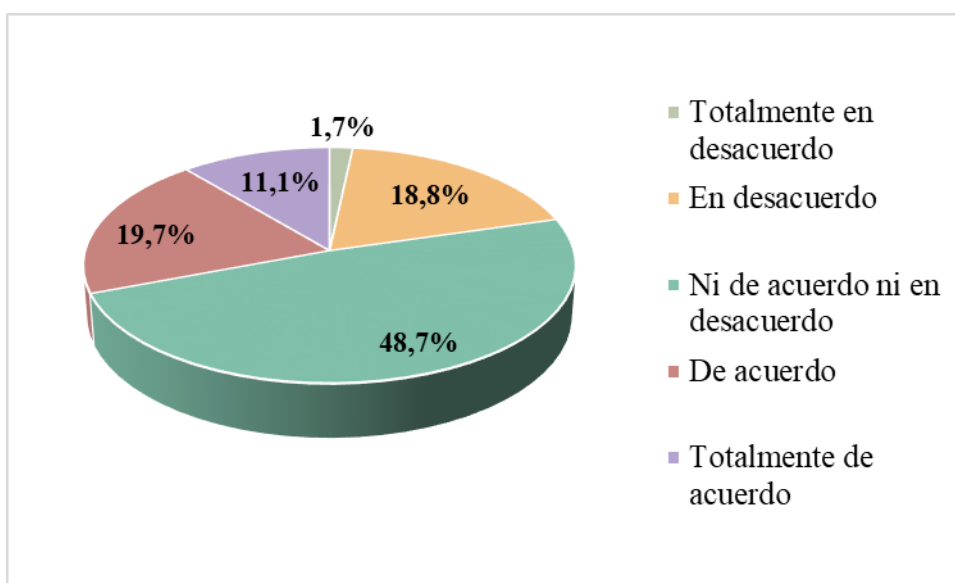


Figura 40. Se desconecta del trabajo

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a que con frecuencia se desconectan del trabajo cuando están fuera del hospital, el 48.7% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.7% de ellos se inclinaron por de acuerdo, mientras que, el 18.8% opinaron en desacuerdo.

Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales

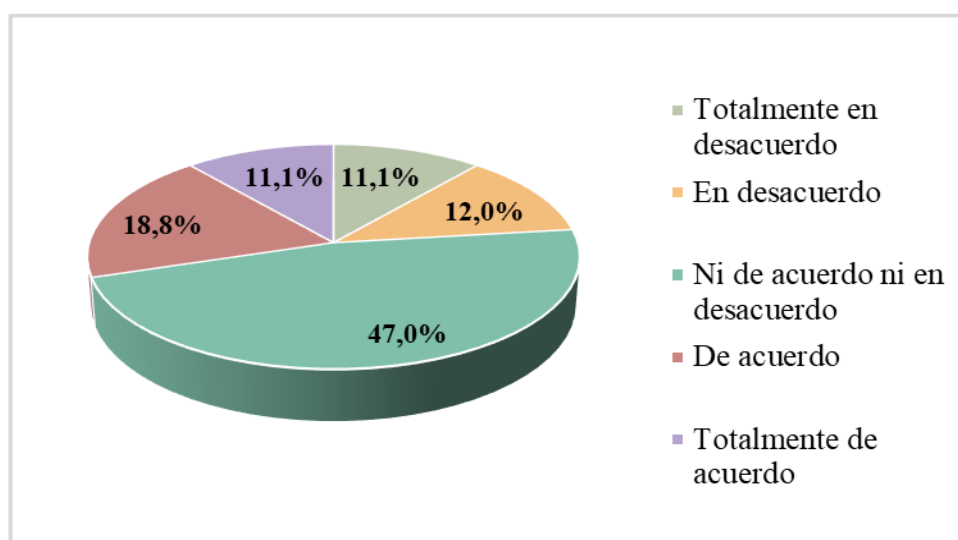


Figura 41. Relaciones con compañeros cordiales

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 47.0% de los colaboradores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo que las relaciones con sus compañeros son muy cordiales, el 18.8% de ellos opinaron estar de acuerdo, mientras que, el 12.0% de colaboradores manifestaron estar en desacuerdo.

Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo

En lo que respecta a tener con frecuencia la sensación de no estar capacitado para realizar su trabajo, el 49.6% del personal de la salud estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.4% de ellos opinó en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo.

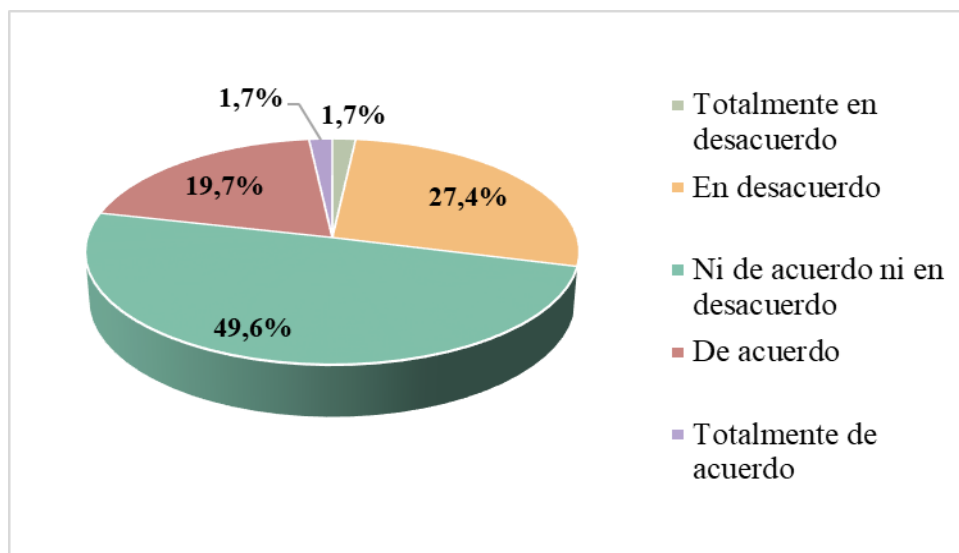


Figura 42. No estoy capacitado para hacer mi trabajo

Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa tensión o estrés

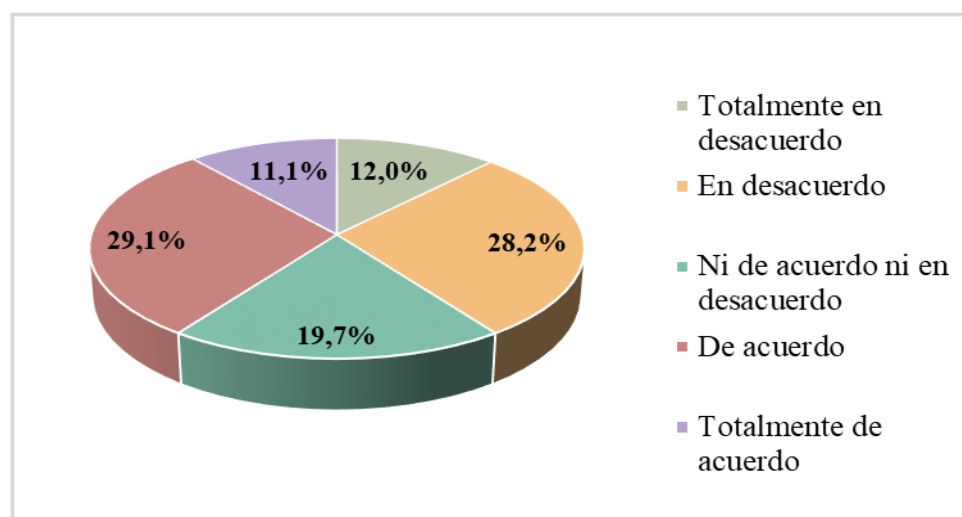


Figura 43. la competitividad me causa estrés

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 29.1% del personal de la salud se mostró de acuerdo que con frecuencia la competitividad le causa estrés, el 28.2% de ellos expresaron estar en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de trabajadores estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a que tienen la sensación de que les falta tiempo para realizar su trabajo,

el 38.5% de los colaboradores expresaron estar en desacuerdo, el 19.7% de ellos se inclinaron por de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo en mismas proporciones, mientras que, el 11.1% opinaron totalmente en desacuerdo y total acuerdo.

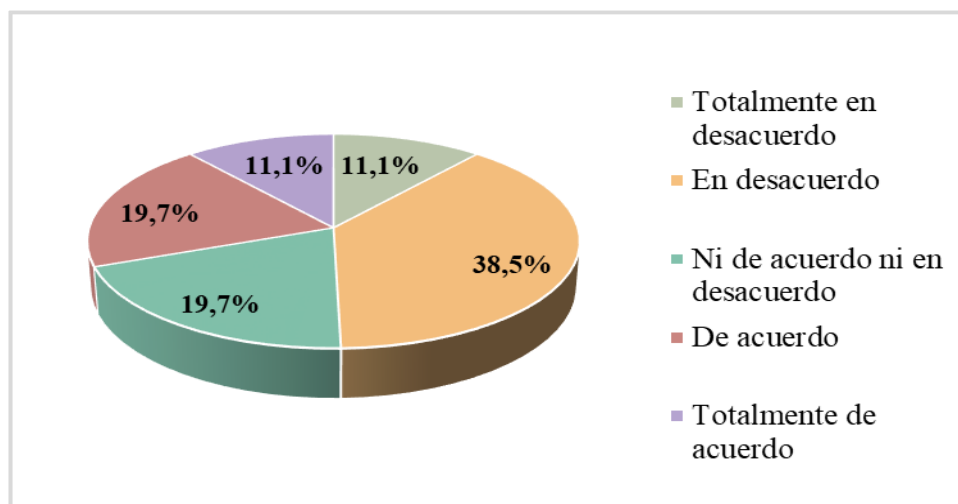


Figura 44. Falta de tiempo para realizar trabajo

Creo que mi trabajo es excesivo

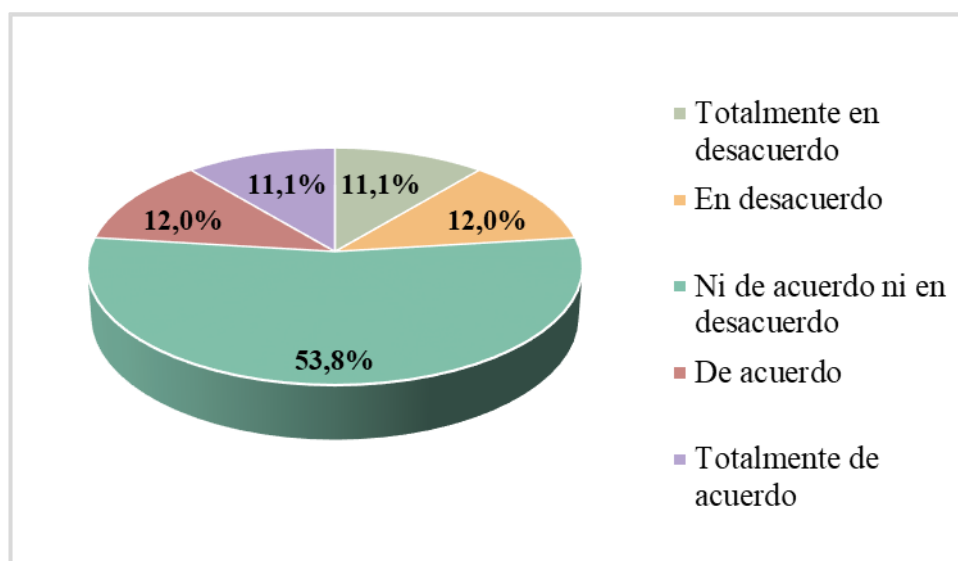


Figura 45. Trabajo excesivo

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 53.8% de los colaboradores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo que creen que su trabajo es excesivo, el 12.0% de ellos opinaron estar de acuerdo y en desacuerdo

respectivamente, mientras que, el 11.1% de colaboradores manifestaron estar en total desacuerdo y total acuerdo.

Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable

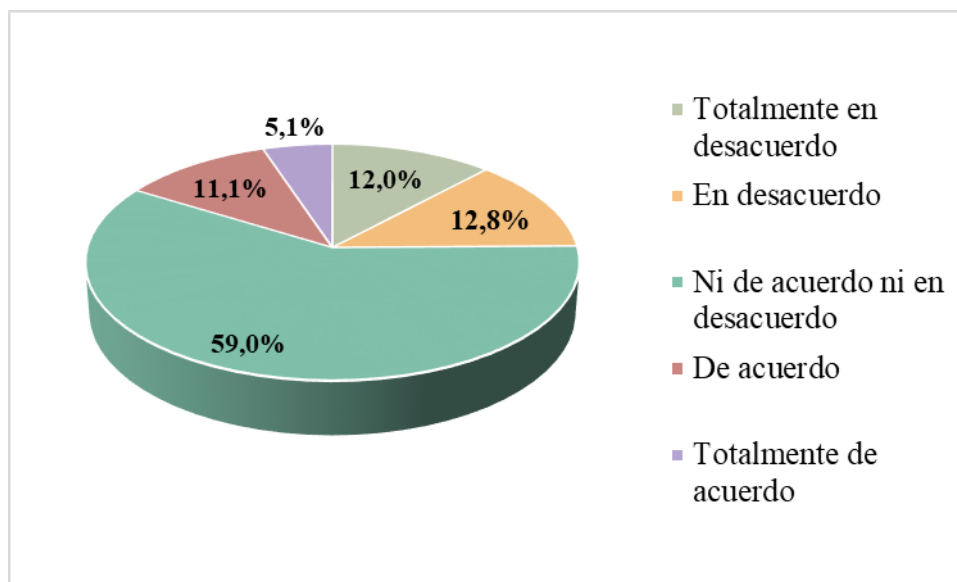


Figura 46. Recursos suficientes para hacer su trabajo

En lo que respecta que con frecuencia sienten que no tienen recursos suficientes para hacer su trabajo tan bien como desearían, el 59.0% del personal de la salud estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.8% de ellos opinó en desacuerdo, mientras que, el 12.0% de colaboradores manifestaron estar en total desacuerdo.

La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 44.4% del personal de la salud se mostró totalmente de acuerdo que la estructura física de su entorno de trabajo interfiere con su capacidad para realizarlo, el 27.4% de ellos expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de trabajadores estuvo en desacuerdo. Se evidencian problemas con respecto a la estructura física del entorno.

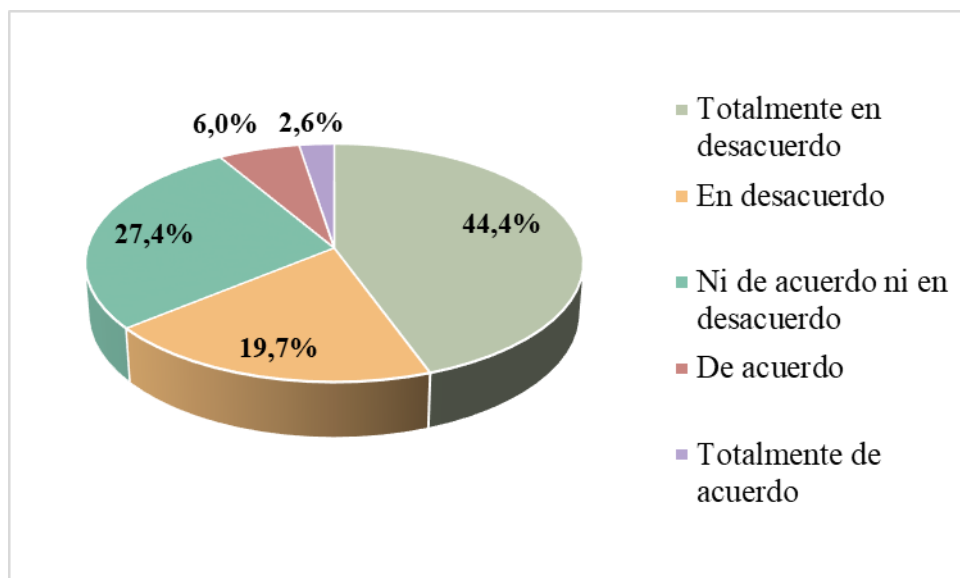


Figura 47. Estructura física interfiere su capacidad

La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente

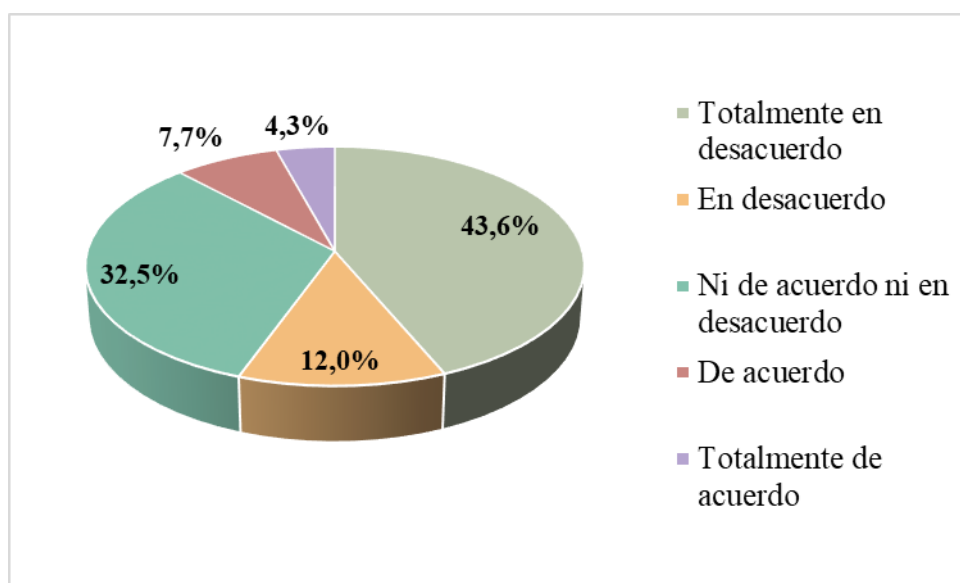


Figura 48. Estructura e instalaciones impiden trabajo satisfactorio

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a si la estructura e instalaciones le impiden desarrollar su trabajo satisfactoriamente, el 43.6% de los colaboradores expresaron estar en total desacuerdo, el 32.5% de ellos se inclinaron por ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 12.0% opinaron en desacuerdo.

Tengo muchas posibilidades de promoción profesional

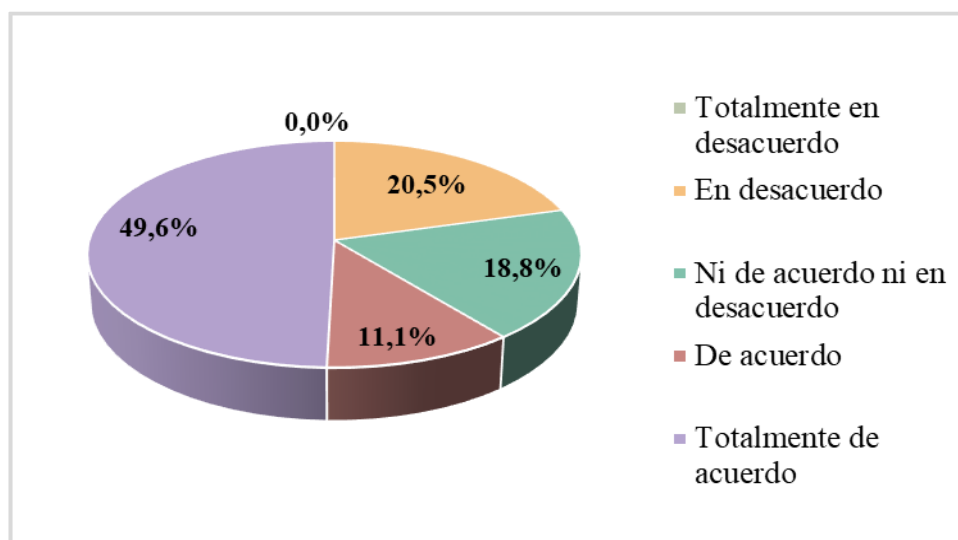


Figura 49. Posibilidades de promoción profesional

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 49.6% de los colaboradores estaban totalmente de acuerdo que tienen muchas posibilidades de promoción profesional, el 20.5% de ellos opinaron estar en desacuerdo, mientras que, el 18.8% de colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar

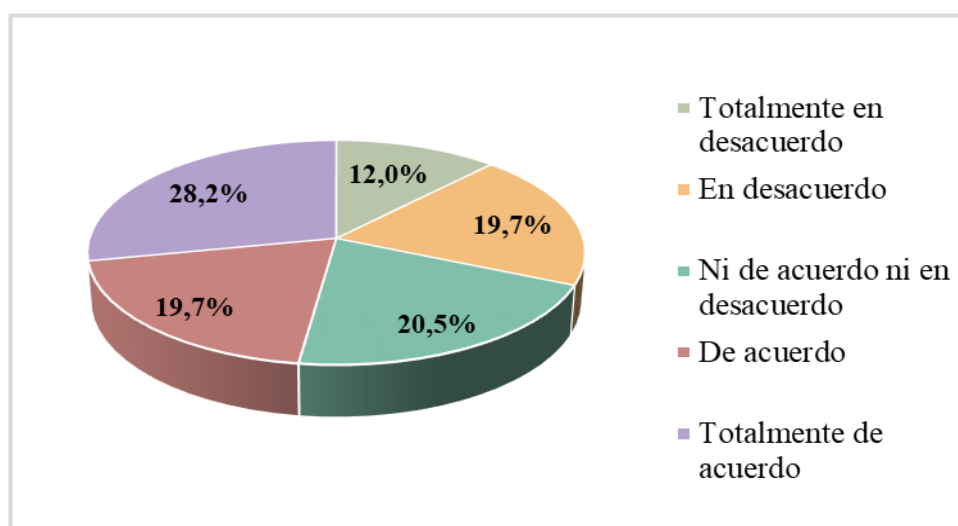


Figura 50. Problemas personales de compañeros lo afectan

La encuesta brindó datos interesantes sobre la satisfacción laboral en lo que respecta a que los problemas personales de sus compañeros de trabajo le suelen

afectar, el 28.2% del personal de la salud estuvo totalmente de acuerdo, el 20.5% de ellos opinó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 19.7% de colaboradores manifestaron estar en desacuerdo y de acuerdo.

El sueldo que percibo es adecuado

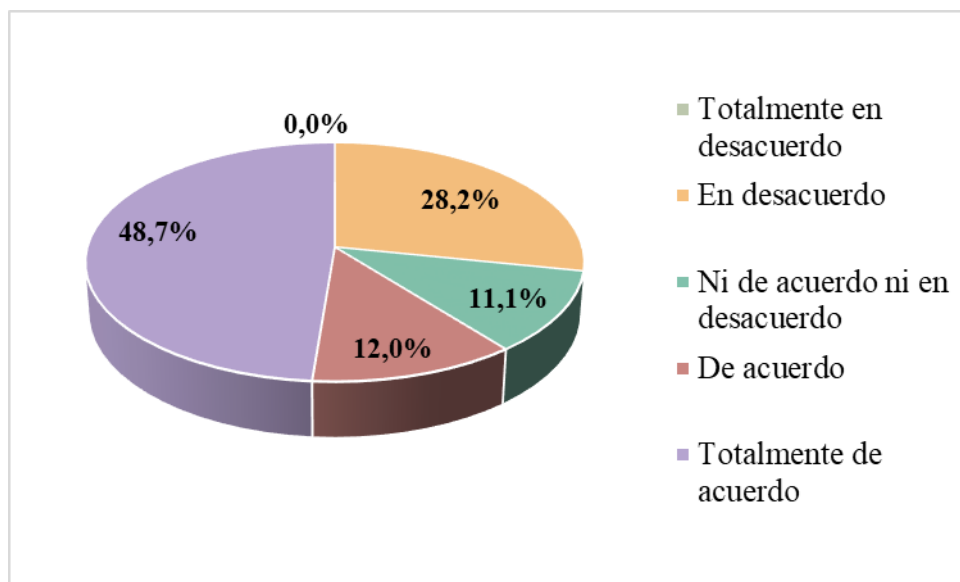


Figura 51. Sueldo adecuado

Los datos que se consiguieron mediante la encuesta demostraron que, el 48.7% del personal de la salud se mostró totalmente de acuerdo que el sueldo que perciben es adecuado, el 28.2% de ellos expresaron estar en desacuerdo, mientras que, el 12.0% de trabajadores estuvo de acuerdo.

Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación

La encuesta proporcionó datos relevantes sobre la satisfacción laboral con respecto a estar convencido de que ocupa el puesto que corresponde por su capacidad y preparación, el 49.6% de los colaboradores expresaron estar totalmente en desacuerdo, el 20.5% de ellos se inclinaron por ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 19.7% opinaron en desacuerdo.

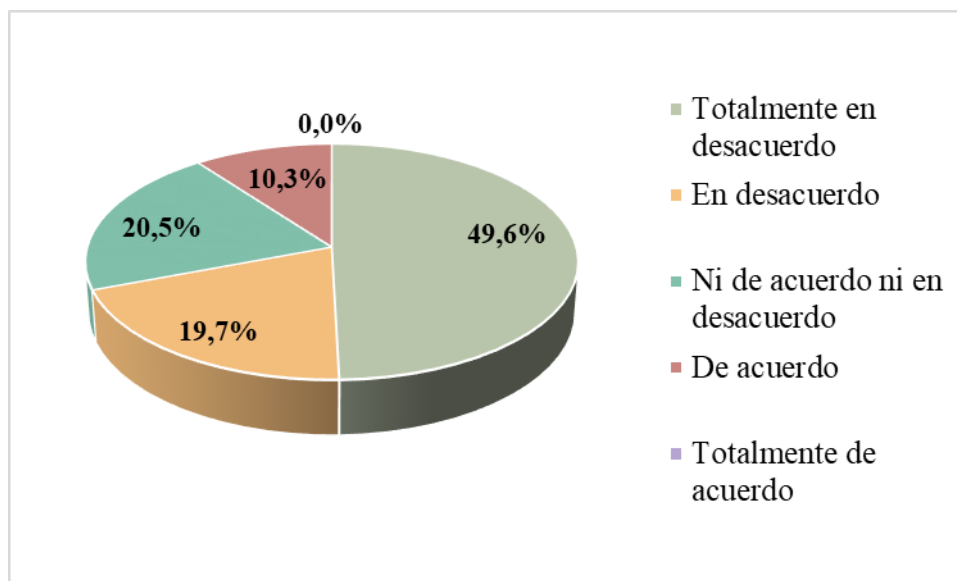


Figura 52. Ocupo puesto acorde a capacidad y preparación

Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo

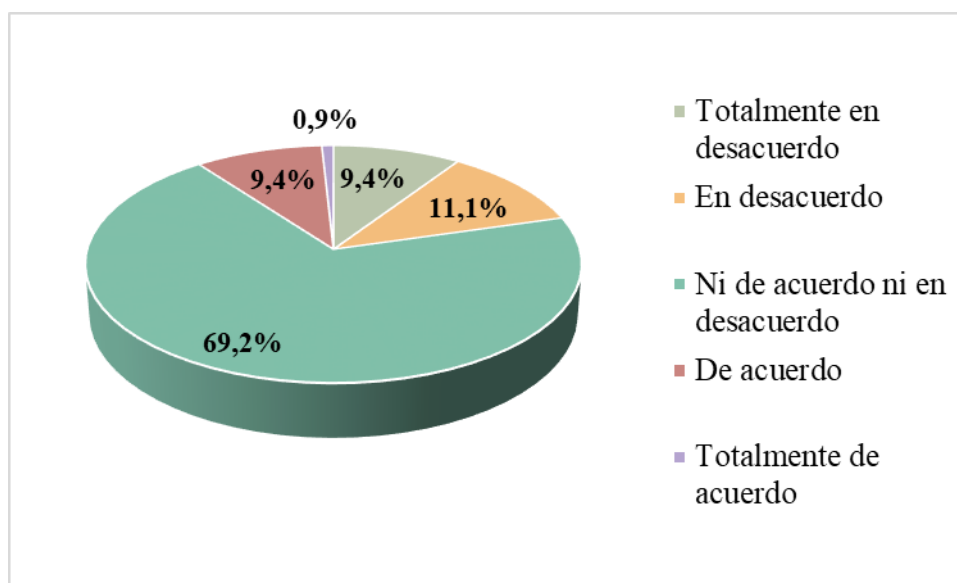


Figura 53. Emplear a fondo para realizar trabajo

Los datos recolectados en este estudio determinaron que el 69.2% de los colaboradores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre que muy pocas veces debe emplearse a fondo para realizar su trabajo, el 11.1% de ellos opinaron estar en desacuerdo, mientras que, el 9.4% de colaboradores manifestaron estar de acuerdo y en total desacuerdo en mismas proporciones.

Muy pocas veces mi trabajo altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño

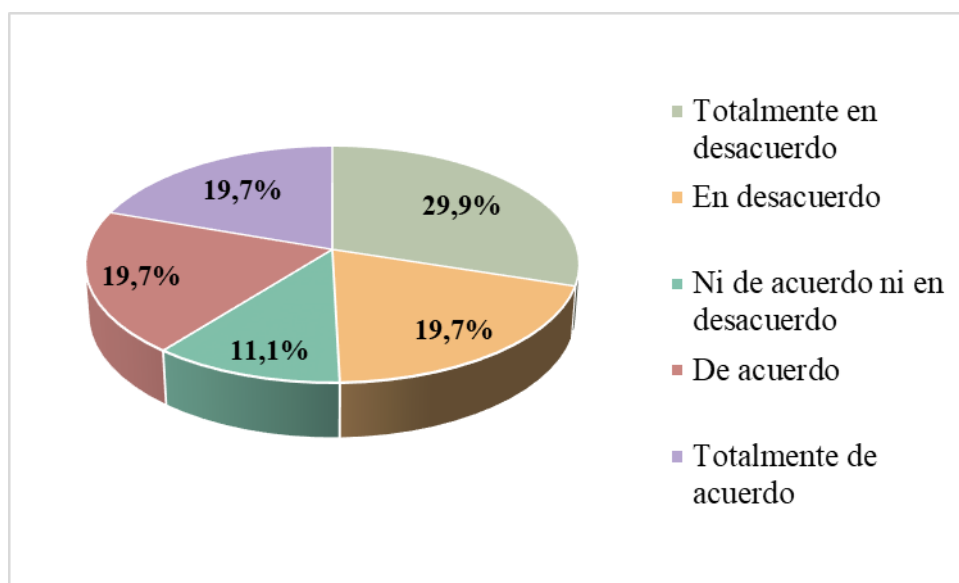


Figura 54. Trabajo altera ánimo, salud u horas de sueño

La encuesta brindó datos importantes sobre la satisfacción laboral en lo que respecta a que muy pocas veces su trabajo altera su ánimo, salud y horas de sueño, el 29.9% del personal de la salud estuvo totalmente en desacuerdo, el 19.7% de ellos opinó estar en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, mientras que, el 11.1% de colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Análisis General

La información recabada mediante la encuesta para la variable Síndrome de Burnout demostró claramente varios problemas al respecto, demostrando una gran mayoría de colaboradores que opinaron que siempre y casi siempre se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, por lo que, al finalizar su jornada laboral terminan agotados; esto se debe principalmente porque sienten que están en el hospital mucho tiempo. Por esta razón, se deduce que el personal sanitario tiene

un alto nivel de agotamiento que puede conllevar a que padezcan el síndrome de Burnout.

Adicional, los profesionales se sienten frustrados de su trabajo; de tal manera, que sienten que se han vuelto más insensibles hacia las personas desde que tomaron el trabajo, por ese motivo, les preocupa que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente. Este aspecto es muy importante en el ámbito sanitario, ya que se refleja un endurecimiento de emociones, lo cual incluso puede afectar en el trato humanizado que se le brinde a los pacientes.

Este aspecto, incluso los ha hecho pensar sobre los sentimientos que tienen con respecto a sus compañeros; no obstante, se evidenció que suelen creer que ellos lo culpan por algunos de sus problemas. Este ambiente emocional que se vive dentro del hospital, se refleja a los pacientes y las labores encomendadas que muchas veces necesitan de equipos de trabajo.

Adicional, hubo trabajadores que comentaron que a veces se sienten agotados por su trabajo y que tratan a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales. No obstante, esto se relaciona con lo indicado anteriormente afectando asuntos laborales de trabajo en equipo.

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral se logró identificar varios problemas en aspectos como el sentirse cansados al finalizar la jornada laboral, así como, el disponer de poca independencia al momento de organizar el trabajo, en especial cuando consideran que tienen mucha responsabilidad en este; por lo cual, hace que se sientan insatisfechos en su puesto laboral.

Además, se evidencia el frecuente estrés que le ocasiona la competitividad, demostrando que el ambiente laboral puede ser bastante incómodo; por ese motivo, los problemas personales que pueden presentar sus compañeros de trabajo

no les afectan para nada, demostrando que las relaciones interpersonales dentro del hospital no son del todo buenas.

El síndrome de burnout tuvo un promedio de 2.96 que estuvo muy cerca del punto central del intervalo (uno-cinco) que es tres. Por tanto, se considera que el nivel del síndrome es medio. La dimensión con mayores problemas fue la de logro personal con un promedio de 2.55 (ver tabla siete).

Tabla 7
Promedio síndrome de burnout

Dimensión/Variable	Promedio
Agotamiento emocional	3.05
Logro personal	2.55
Despersonalización	3.28
Variable Síndrome de Burnout	2.96

En cuanto a la variable satisfacción laboral, esta obtuvo un promedio general de 3.26, lo cual es superior al punto medio, por lo que se refleja una satisfacción laboral parcial por parte del personal. Las dimensiones que reflejaron mayores problemas fueron monotonía laboral con un promedio de 2.80 y características extrínsecas de estatus con 2.86 (ver tabla ocho).

Tabla 8
Promedio satisfacción laboral

Dimensión/Variable	Promedio
Satisfacción por el trabajo	3.57
Tensión relacionada con el trabajo	3.10
Competencia profesional	3.60
Presión en el trabajo	3.09
Promoción profesional	3.11
Relación interpersonal con los superiores	3.90
Relación interpersonal con los compañeros	3.29
Características extrínsecas de estatus	2.86
Monotonía laboral	2.80
Variable Satisfacción Laboral	3.26

Los instrumentos fueron validados mediante el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.959 para la variable síndrome de burnout y de 0.956 para satisfacción laboral, lo que evidencia la fiabilidad del estudio. En la siguiente tabla se muestra el alfa de Cronbach por cada dimensión.

Tabla 9
Alfa de Cronbach

Dimensión/Variable	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	0.986
Logro personal	0.990
Despersonalización	0.971
Variable Síndrome de Burnout	0.959
Satisfacción por el trabajo	0.945
Tensión relacionada con el trabajo	0.947
Competencia profesional	1.000
Presión en el trabajo	0.852
Promoción profesional	0.953
Relación interpersonal con los superiores	0.976
Relación interpersonal con los compañeros	0.909
Características extrínsecas de estatus	0.867
Monotonía laboral	0.698
Variable Satisfacción Laboral	0.956

Se comprueba la hipótesis de la presente investigación: “El síndrome de burnout influye negativa y significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS de Guaranda”, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de -0.814 significativa en el nivel 0.01 (bilateral), esto se estableció por medio del resultado del programa SPSS 25 para las dos variables en general. En la tabla 10 se muestran las correlaciones entre dimensiones:

Tabla 10
Coefficiente de correlación entre dimensiones

	Agotamiento emocional	Logro personal	Despersonalización
Satisfacción por el trabajo	-.362	-.471	-.553
Tensión relacionada con el trabajo	-.469	-.621	-.564
Competencia profesional	-.305	-.149	-.476
Presión en el trabajo	-.453	-.456	-.675
Promoción profesional	-.412	-.651	-.736
Relación interpersonal con los superiores	-.339	-.463	-.507
Relación interpersonal con los compañeros	-.314	-.425	-.400
Características extrínsecas de estatus	-.507	-.685	-.759
Monotonía laboral	-.414	-.376	-.472
Variable Satisfacción Laboral	-.521	-.621	-.749

A continuación, se da paso a la propuesta del presente trabajo de investigación, la cual se centrará en los aspectos con mayores problemas identificados.

Capítulo IV

Propuesta

La propuesta se encuentra conformada por todas las acciones que se pretenden establecer dentro del Hospital Básico IESS Guaranda, esto con el objetivo de reducir los niveles de síndrome de burnout y a su vez incrementar la satisfacción de los colaboradores que forman parte de esta organización. El presente acápite está constituido por un conjunto de factores dentro de los cuales se integran los objetivos, justificación, desarrollo de las acciones determinadas, recursos financieros y la presentación de un cronograma que permitirá gestionar cada actividad de forma organizada.

Tema de la Propuesta

Plan de mejora para reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora para reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Objetivos específicos

Desarrollar talleres de capacitación relacionados con el síndrome de burnout orientado a los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Establecer acciones estratégicas para prevenir el síndrome de burnout en los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Gestionar acciones que permitan mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.

Justificación

Una de las profesiones que genera mayor riesgo para la salud de sus trabajadores se deriva del ámbito sanitario, lo cual en gran parte se asocia al desgaste físico y mental que se derivan de las exigencias que demanda dicho trabajo. No obstante, la continuidad de tal situación genera un desgaste psicológico en los profesionales de salud, siendo este elemento, un factor crítico que afecta la calidad de los servicios sanitarios.

Consecuentemente, dicho desgaste genera la presencia del síndrome de burnout, una enfermedad característica de aquellos individuos que laboran en una organización de salud afectando directamente su satisfacción laboral, generando como resultado final la entrega de un servicio de atención deficiente e insatisfactorio para la población.

Como bien se determina, este panorama se encuentra presente en todas las organizaciones de salud sin excepción alguna, por lo que, su erradicación no se concibe como un factor que se gestione de forma permanente; sin embargo, como solución se puede generar un plan de acción que mejore dicha situación; considerando el objeto de estudio, se determina como propuesta el desarrollo de un plan de acción con el objetivo de reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, esto a fin de generar un cambio tanto en la organización como en los profesionales de salud, incidiendo en la entrega de un servicio eficiente, efectivo y de calidad.

Desarrollo de la Propuesta

La siguiente propuesta se presenta conforme el planteamiento de los objetivos específicos; cabe destacar que, cada acción se determinó según los resultados procedentes de las encuestas ejecutadas.

Taller de capacitación

Como se ha planteado previamente, el síndrome de burnout es una enfermedad que se encuentra presente con mayor frecuencia en los profesionales de salud, cuyas consecuencias generan un impacto negativo no solo en el bienestar físico, social o mental de aquella persona que lo padezca, sino que en su defecto influye en la entrega de un servicio de atención deficiente afectando la salud de los pacientes.

Dada las exigencias procedentes del ámbito sanitario, antes de prevenir el síndrome de burnout es importante que los profesionales de salud reconozcan qué significa y cuáles son los síntomas, esto a fin de detectarlo tempranamente; por ende, se determina como primera estrategia el desarrollo e implementación de un taller o programa de capacitación asociado al síndrome de burnout.

Tabla 11
Taller sobre el síndrome de burnout

Taller sobre el síndrome de burnout	
Objetivo	Comprender el significado del síndrome de burnout a fin de reconocer sus síntomas y promover el autocuidado de la salud de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda.
Duración	2 horas
Día	Viernes
Periodicidad	Cada trimestre
Responsable	Jefe de Recursos Humanos
Temas por ejecutar	
Identificación de los componentes del Burnout	¿Qué es el síndrome de burnout? ¿Cuáles son los síntomas? El síndrome de burnout en las organizaciones de salud ¿Cómo se previene?
Reconocimiento del síndrome de burnout	¿Tengo el síndrome de burnout? ¿Cómo reconocerlo? Autodiagnóstico del ambiente laboral Análisis de factores personales
Tratamiento del síndrome de burnout	¿Cómo se trata? Reconocimiento de mecanismos para sobrellevar el trabajo Estrategias de intervención y relajación

Consecuentemente, el taller sobre el síndrome de burnout se lo realiza con el objetivo de que todos los colaboradores comprendan su significado a fin de reconocer sus síntomas y promover el autocuidado de la salud. Su desarrollo se gestionará un viernes por cada trimestre, manteniendo un tiempo estimado de dos horas, donde la responsabilidad de ejecutar esta acción recae en el jefe de recursos humanos, quien se encargará de contratar un profesional externo que conoce y comprende todo lo relacionado al burnout, situación que permitirá que el programa se desarrolle con eficiencia y eficacia.

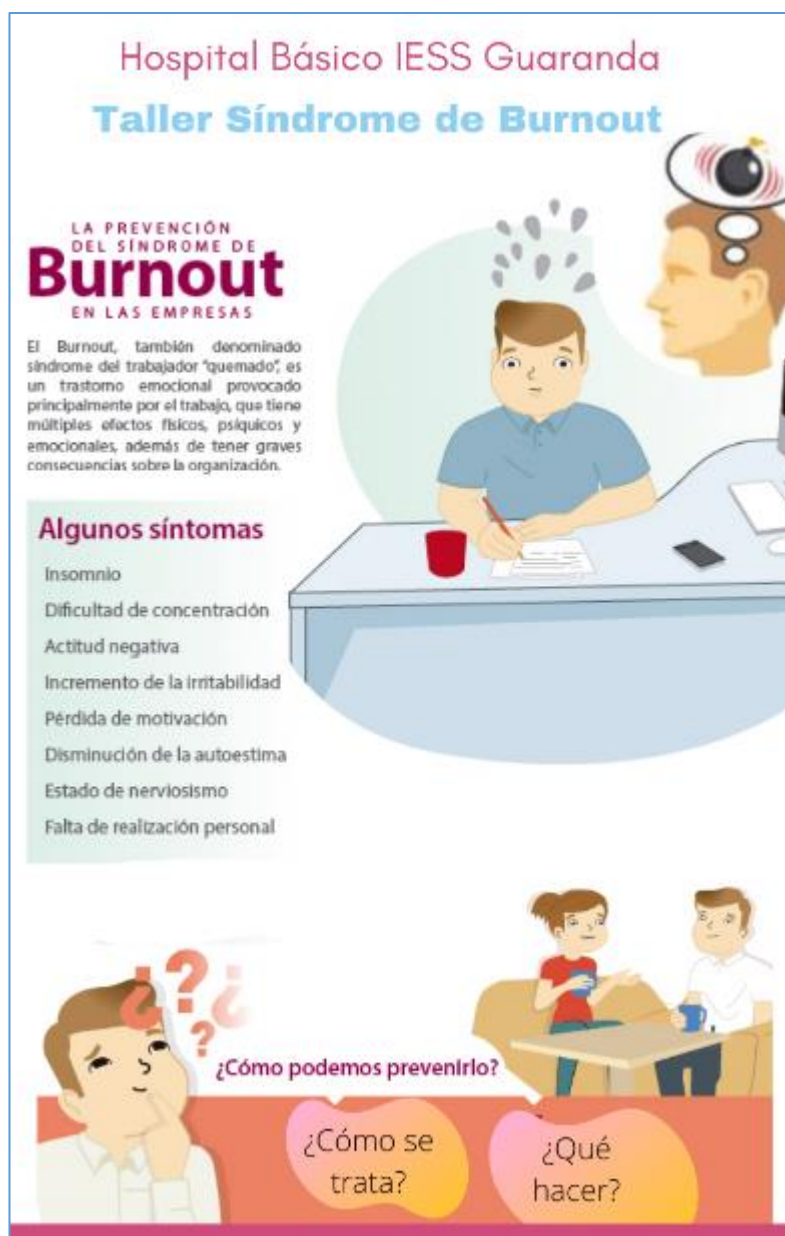


Figura 55. Flyer informativo sobre el síndrome de burnout.

El taller se encuentra segmentado en tres sesiones, la primera se orienta a la identificación de los componentes que conforman el síndrome de burnout, su conceptualización, síntomas y cómo puede prevenirse. La segunda temática se basa en como los profesionales de salud pueden reconocer si mantienen el síndrome de burnout mediante un autodiagnóstico de factores laborales y personales del individuo. Finalmente, se determina cómo se puede tratar el burnout, qué mecanismos se pueden emplear para llevar a cabo el trabajo y la determinación de estrategias de intervención y relajación que pueden adaptarse en un momento de estrés laboral.

Cabe destacar que, el taller de capacitación se lo ejecutará dentro de las instalaciones del Hospital Básico IESS Guaranda; además, el profesional externo junto con el jefe de recursos humanos deberá ejecutar un proceso de seguimiento por cada trimestre donde se evaluará si el taller de capacitación se está desarrollando eficazmente y qué avances ha generado en los colaboradores. Los recursos que demanda esta acción son laptop, proyector y flyers informativos, donde se plasmará todo lo relacionado al síndrome de burnout; el costo de esta actividad aborda un total de \$ 2 005.00.

Acciones estratégicas para prevenir el síndrome de burnout

Para llevar a cabo esta propuesta se determina la integración de un conjunto de actividades adicionales, las cuales se encuentran detalladas a continuación.

Programa de salud integral

En este punto, es importante reconocer que tanto la actividad física como la manifestación de hábitos alimenticios adecuados se constituyen como factores claves para la salud de las personas, sobre todo para aquellos trabajadores que laboran en el ámbito de la salud. Según un informe presentado por la

Organización Mundial de la Salud (OMS), una adecuada alimentación en conjunto con el desarrollo de actividades físicas permite que los trabajadores incrementen en un 20% su nivel de productividad.

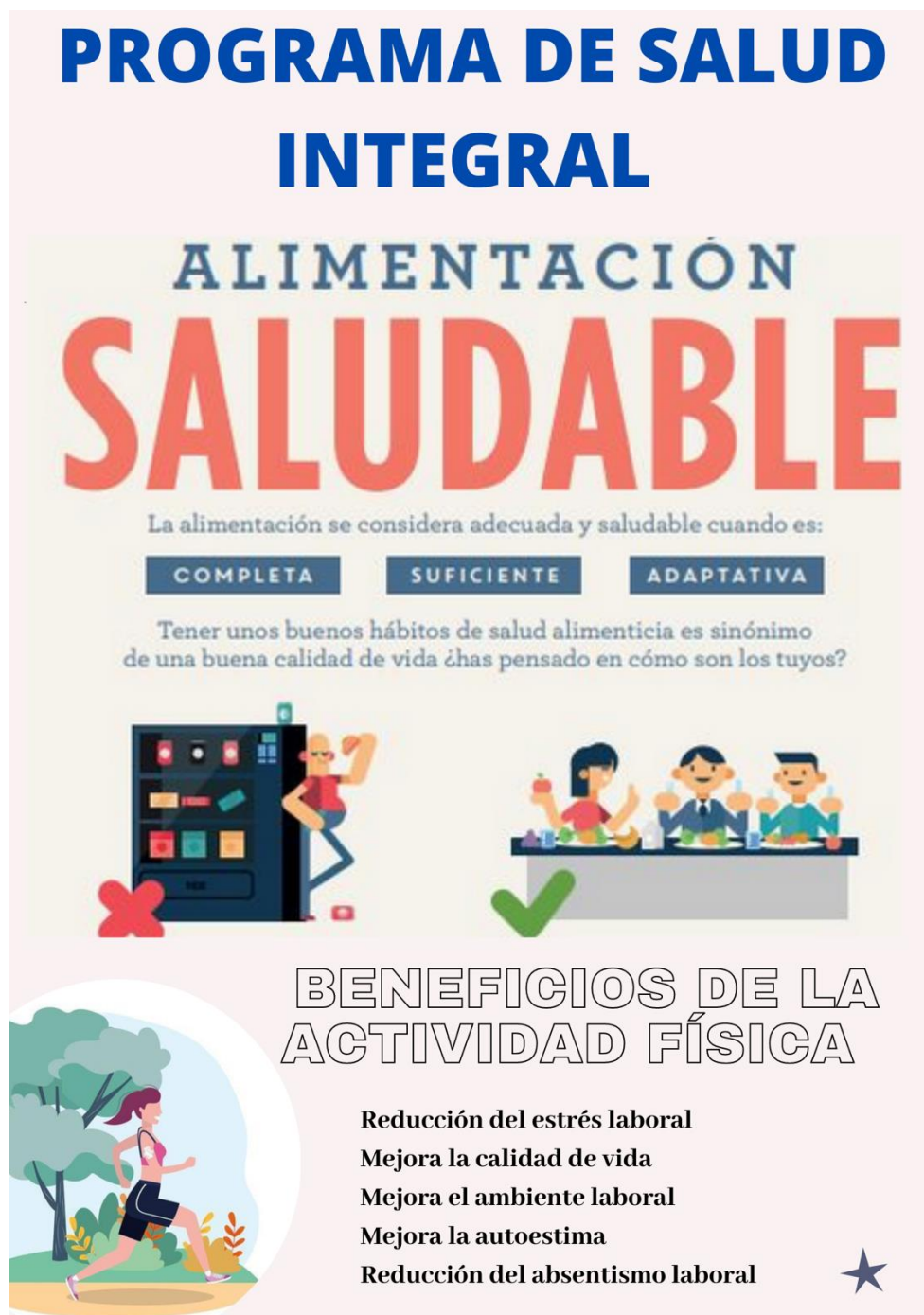
PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

La alimentación se considera adecuada y saludable cuando es:

COMPLETA **SUFICIENTE** **ADAPTATIVA**

Tener unos buenos hábitos de salud alimenticia es sinónimo de una buena calidad de vida ¿has pensado en cómo son los tuyos?



BENEFICIOS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA

- Reducción del estrés laboral
- Mejora la calidad de vida
- Mejora el ambiente laboral
- Mejora la autoestima
- Reducción del absentismo laboral

Figura 56. Infografía sobre los hábitos alimenticios y actividad física.

Para fomentar este programa dentro del Hospital Básico IESS Guaranda, se determina como criterio clave la difusión de materiales informativos con el

objetivo de impulsar el desarrollo de esta práctica apostando por la vitalidad y bienestar de las personas que forman parte de la organización objeto de estudio. En síntesis, el objetivo de esta acción es poder mejorar el bienestar y la salud integral de los colaboradores a través de la fomentación de hábitos alimenticios saludables, instauración de un estilo de vida dinámico y sobre todo el desarrollo de un actividades físicas o deportivas que integren la participación de toda la organización. Consecuentemente, cada acción gestionada permitirá incrementar el nivel de compromiso y productividad de los trabajadores hacia la empresa.

La responsabilidad de llevar a cabo esta acción depende del jefe de recursos humanos, quien junto a la participación de una nutricionista deberán difundir infografías relacionadas con los hábitos saludables y actividad física dentro del hospital. De igual forma, el material empleado podrá ser divulgado mediante el uso de medios electrónicos, como el correo, grupos de WhatsApp u otra red que se emplea dentro de la organización. Esta propuesta mantiene un valor total de \$ 20.00.

Programa de apoyo psicológico

El apoyo psicológico se constituye como una variable decisiva que puede influir, incrementar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Esta acción se ejecutará mediante la entrega de un servicio orientado a la atención psicológica de los colaboradores que forman parte de la organización, donde se otorgarán instrumentos que permitirán gestionar y afrontar el estrés de manera eficiente.

Bajo este panorama, se determina la participación de un profesional de la salud mental que, a más de aplicar los mecanismos para gestionar adecuadamente el estrés, ayudará a los trabajadores a resolver de forma inmediata aquellos problemas que los afectan tanto en el ámbito personal como laboral, canalizando

dichas dificultades en una opción para mejorar y afrontar eficientemente dichas situaciones que se categorizan como difíciles para el individuo. Esta acción será ejecutada por el jefe de recurso humano y el líder de cada área que forma parte de la organización.

Se considera que esta acción puede implementarse de forma permanente en el Hospital Básico IESS Guaranda, debido que la contratación de un profesional de la salud mental o psicólogo podría generar mejoras en la calidad de vida laboral, profesional y personal de toda la fuerza de trabajo del hospital. Dentro del ámbito sanitario, existen múltiples riesgos psicosociales a los cuales se encuentra expuesto cada individuo, estableciéndose como un factor que incide directamente en la presencia del síndrome de burnout; por ende, la participación de este experto supone una herramienta efectiva para afrontar de manera eficaz y eficiente las situaciones exigentes y demandantes del hospital.

En este caso, se dispone una remuneración promedio de \$ 789.00, sueldo que perciben los psicólogos dentro del país; sin embargo, esta acción debe ser gestionada de manera interna dado que, al ser una organización pública, sus recursos financieros provienen del presupuesto de salud otorgado por el Estado.

Medidas para afrontar el síndrome de burnout

Existe diversidad de estudios donde se establecen medidas con el objetivo de reducir y minimizar el estrés laboral dentro de las organizaciones de salud. En este caso, se establecen técnicas, cuya aplicación se orienta de forma directa en el trabajador.

En ámbitos sanitarios, el síndrome de burnout es una enfermedad que se traduce en estrés crónico, desmotivación y falta de energía. Su presencia afecta directamente todos los aspectos de vida de un trabajador, sea en la salud, en los

factores sociales o laborales. Con respecto al primer elemento, el síndrome de burnout genera como consecuencia la manifestación de cuadros de ansiedad, depresión, cambios de humor, pensamientos negativos, entre otras variables. En la esfera social, se produce la falta de interacción entre los compañeros de trabajo, amigos o familiares y en el mundo laboral, puede afectar la entrega de un servicio de calidad.

Bajo este panorama se establecen medidas, cuyo enfoque central es el trabajador; a fin de reducir aquellos pensamientos negativos, cuadros de ansiedad, es necesario que el Hospital Básico IESS Guaranda establezca como cultura corporativa el desarrollo de técnicas de relajación, cognitivas y habilidades sociales. A continuación, se desarrolla un plan piloto que puede ser gestionado dentro de la organización.

Técnicas de relajación

Las técnicas de relajación mantienen como objetivo principal enseñar a los trabajadores del Hospital Básico IESS Guaranda, poder dominar sus propios niveles de activación mediante los cambios procedentes de las condiciones fisiológicas dentro de los cuales se integra la tensión que produce el trabajo en los colaboradores. Esta técnica permite incrementar las defensas con respecto al estrés, siempre y cuando se lo realice al menos por 10 minutos de forma diaria.

Tabla 12

Técnica de relajación

Técnica de relajación	
Objetivo	Lograr niveles de relajación muscular profunda mediante el desarrollo de ejercicios, cuyo concepto se basa en la tensión y relajación.
Preparación	
	Buscar un lugar libre de interrupciones.
	Reclinarse sobre un lugar acolchonado apoyando la cabeza sobre un cojín a fin de que esta se encuentre elevada levemente.
	Iniciar la relajación con tres respiraciones profundas.

Pasos generales	
Se debe tensionar de forma voluntaria cada grupo muscular entre un tiempo de 3 a 4 segundos y poder relajarlos entre 20 a 30 segundos.	
Relajación de cuello, hombros y cara	Nuca y cuello: Realizar estiramientos de cuello de derecha a izquierda, hacia atrás y adelante. Hombros: Elevar los hombros probando tocar las orejas y luego dejar caer. Frente: Ejercer tensión sobre el puente de la nariz y parte de las cejas. Boca: Abrir en lo máximo posible la boca a fin de notar la tensión en los labios y mejillas. Lengua: Presionar contra el paladar la lengua.
Relajación de brazos y manos	Contraer los brazos con el puño apretado, observando la presión en toda la extremidad.
Relajación de piernas	Contraer los músculos de las extremidades inferiores, se debe estirar las piernas alternándolas y posteriormente levantar la punta del pie.
Relajación de abdomen, región lumbar y tórax	Estómago: Contraer el estómago y empujarlo hacia afuera. Espalda: Tumbar ligeramente el cuerpo hacia adelante, doblar los codos y estirar los brazos hacia arriba y atrás sin apretar los puños. Tórax: Inhalar y retener el aire en los pulmones durante unos segundos. Exhalar lentamente.
Relajación completa y rápida	Implica tensar y relajar todos los músculos sincrónicamente. Puede realizarse de pie o recostado.

Técnica de inoculación del estrés

El estrés es un fenómeno que no depende únicamente del reaccionar físico, las personas tienden a estresarse de forma psíquica, generando la presencia de pensamiento pesimistas y negativos sea con su propia persona o con el entorno bajo el cual se encuentra, generado que este individuo se encuentre inmerso en un mundo lleno de pensamientos alterados que no le permite visualizar la realidad de forma clara, eludiendo la toma de decisiones efectiva para mejorar dicho panorama. En consecuencia, se presenta la técnica de inoculación del estrés, la cual se detalla a continuación.

Tabla 13
Técnica de inoculación del estrés

Técnica de inoculación del estrés	
Objetivo	Enfrentar las situaciones que generan un alto grado de angustia y estrés en los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda
Preparación	
Buscar un lugar libre de interrupciones. Se requiere de lápiz y papel	
Pasos generales	
Paso 1:	Escribir las situaciones que mayor angustia o estrés genera en su persona calificándolas del 1 al 100. (Ejemplo: Un paciente se queja=50, Me siento emocionalmente agotado=100, etc.)
Paso 2:	Distinguir las situaciones que generan estrés desde menos a más, según la lista establecida. Cuando se visualice cada panorama es importante relajarse con el programa previamente establecido.
Paso 3:	Desarrollar pensamientos que permitan contrarrestar las ideas negativas que surgen al momento de visualizar las situaciones de estrés, estos deberán plasmarse en el papel. Cuando se haya establecido este proceso, se procede a experimentar nuevamente las situaciones de estrés o angustia y emplearlos con cada pensamiento negativo que se deriva de este suceso.
Paso 4:	Llevar a cabo este ejercicio conforme la situación real de la persona, sea en ámbitos profesionales, laborales o personales.

Habilidades sociales

Dentro del ámbito sanitario, la comunicación se establece como un factor imprescindible que permite mejorar la interacción entre la fuerza laboral y los usuarios. A fin de enfrentar las tensiones y desafíos diarios que se presentan en mundo de la salud con respecto a las relaciones interpersonales, las habilidades sociales se establecen como una herramienta estratégica de conducta que permite resolver de forma efectiva los conflictos internos que pueden presentarse dentro de la organización.

Según la encuesta desarrollada, se evidenció que el 29.9% de los trabajadores consideran que a veces sienten que los compañeros de trabajo los culpan por la presencia de algunos problemas, situación que puede relacionarse con la conducta

asertiva de los trabajadores. Bajo este enfoque, se establecen una serie de recomendaciones que inciden en mejorar esta situación.

Tabla 14

Recomendaciones para mejorar la asertividad

Recomendaciones para mejorar la asertividad	
Objetivo	Impulsar la conducta asertiva de los trabajadores del Hospital Básico IESS Guaranda a fin de minimizar y reducir el estrés en las relaciones sociales.
Recomendaciones prácticas	
	Mantener un buen concepto de uno mismo en el ámbito profesional, personal y laboral.
	Reconocer sus propias necesidades.
	Escuchar de forma activa a los compañeros de trabajo a fin de comprender lo que expresan de forma verbal y no verbal.
	Tolerar las críticas y establecer una postura de defensa neutral, vigilando las expresiones corporales y el tono de voz.
	Tomar en cuenta las perspectivas de los compañeros de trabajo.
	Planificar mensajes de análisis y reflexión; esta situación genera seguridad y confianza en la persona y en los demás.
	En caso de estar equivocado, se debe aceptar la situación de forma cortés sin generar mayores conflictos internos.

Con el objetivo de llevar a cabo las técnicas de relajación y cognitiva, es importante abrir un área de relajación, donde los trabajadores puedan desarrollar dichas tácticas libre de interrupciones. En este caso, el área deberá contar con proyector y laptop, debido que las acciones pueden ejecutarse con ayuda del sitio web YouTube, donde podrá visualizar nuevas técnicas y actividades por desarrollar a fin de reducir y prevenir el estrés dentro del Hospital Básico IESS Guaranda.

Además, la estructura deberá estar equipada con muebles, sillones o alfombras cómodas donde el trabajador pueda incluso realizar los ejercicios recostado en el piso evitando cualquier inconveniente. De igual forma, se requieren de dispositivos de sonido, donde, a más de reproducir los ejercicios permita generar un ambiente de relajación mediante la reproducción de música

acorde al ambiente que el individuo requiera. Esta propuesta aborda un total de \$ 340.00 considerando únicamente el equipamiento de la estructura.

Acciones para mejorar la satisfacción laboral

Uno de los factores que impulsa el desarrollo de esta acción, se debe a la postura media que sostuvieron los trabajadores en relación con el reconocimiento por el trabajo. Es importante mencionar que, el reconocimiento laboral incide directamente en la satisfacción personal de un trabajador, saber que el trabajo que desarrolla aporta y genera frutos tanto en la organización como en los pacientes impulsan a que el colaborador siga en la búsqueda del éxito profesional y laboral, mejorando su desempeño y productividad. Bajo esta perspectiva, se determina como primera acción la entrega de un certificado de reconocimiento, actividad que se detalla a continuación.

Reconocimiento laboral

Por lo general, la falta de reconocimiento genera la desmotivación de los trabajadores produciendo como resultado final un menor grado de productividad, descenso en el rendimiento laboral, entrega de un servicio deficiente, desmotivación entre otros factores que afectan el trabajo desarrollado por el área en general.

Existen múltiples formas de poder reconocer el trabajo excepcional de un colaborador; en este caso, el jefe de área puede felicitar a un individuo en particular dado los resultados y el buen desempeño laboral que ha ejercido durante el mes. Por otro lado, se integra el reconocimiento público mediante el desarrollo de reuniones o juntas donde se exprese la influencia que ha generado una persona en la consecución de los objetivos del área de trabajo y de la organización en general.



Figura 57. Certificado de reconocimiento.

En síntesis, para la organización objeto de estudio se dispone la entrega de un certificado de reconocimiento (ver figura 57), el mismo que será otorgado de forma mensual a los trabajadores que hayan logrado cumplir con los objetivos de cada departamento que conforma el hospital, siendo esta actividad una función interna gestionada por el jefe de cada área, quien deberá analizar y visualizar el progreso de los colaboradores a fin de poder otorgar el diploma a quien lo amerite. El valor de esta propuesta aborda un total de \$ 7.00 que hace referencia a las impresiones de los certificados (100).

Ante la falta de conocimiento de los objetivos que se deben cumplir por cada área, en la presente investigación se otorga como propuesta el desarrollo de una evaluación por competencias, en donde se determinan un conjunto de criterios de evaluación que permitirán valorar los factores más relevantes que inciden en el desempeño laboral y en el cumplimiento de los objetivos, facilitando la gestión operativa de los jefes de área. En este sentido, aquellos que no sobrepasen el

límite determinado en la escala de evaluación, no serán acreedores del certificado de reconocimiento. En la siguiente tabla, se visualizan los criterios determinados por el investigador.

Tabla 15
Criterios de Evaluación

Criterios de Evaluación	
Compromiso	El colaborador conoce y comparte los valores del Hospital, orientando su comportamiento e interés hacia los objetivos, necesidades y prioridades de la institución y área de trabajo. Demuestra implicación y orgullo de pertenecer a la organización y área en la cual se encuentra.
Habilidades de comunicación	El colaborador cuenta con la capacidad de transmitir de forma clara y convincente sus ideas. Escucha de forma activa, comprende y valora las prioridades y necesidades de sus compañeros de trabajo y de los usuarios.
Liderazgo	El colaborador es capaz de organizar su equipo de trabajo, brindar su ayuda y gestionar lineamientos que determinen la forma en que se debe realizar el trabajo. Siempre se encuentra en la búsqueda de mejorar, escucha activamente a sus compañeros de trabajo y gestiona una comunicación efectiva con los mismos y con el usuario.
Resolución de problemas	El colaborador busca y recopila la información necesaria para gestionar la resolución de los problemas que surgen en un determinado momento, otorgando la mejor alternativa que mejore la situación actual del área de trabajo.
Atención al cliente interno/externo	El colaborador es capaz de entender y detectar las necesidades de los clientes internos y externos, otorgando soluciones de forma proactiva que tienden a superar las expectativas de los mismos. Propone soluciones de confianza y entrega un servicio de cooperación efectivo y de calidad.
Rigor profesional	El colaborador posee las habilidades, capacidades, competencias y conocimientos técnicos que le permitan desarrollar sus actividades laborales con total eficacia dentro del Hospital.
Productividad y calidad de trabajo	El colaborador cuenta con la capacidad de realizar sus actividades laborales de forma eficiente, correcta, organizada, contemplando siempre el término de calidad.

Los criterios serán valorados en cuatro niveles, los cuales se presentan a continuación:

- No aplica (0)
- Bajo (25)
- Medio (50)
- Alto (75)
- Excelente (100)

En función a dichos criterios, conforme los puntajes que obtenga el colaborador estos se clasificarán en cuatro categorías, lo cual se visualiza en la siguiente tabla.

Tabla 16
Categorización

Puntaje	Acción
25 – 49	No apto
50 – 74	Colaborador requiere supervisión
75 – 89	Requiere de control
90 – 100	Acreeedor del certificado de reconocimiento

Cuando un colaborador se encuentra establecido en el primer escenario, se determina que el mismo no se encuentra apto para recibir un reconocimiento, siendo este un factor de análisis interno para el jefe del área y de recursos humanos.

En el segundo escenario se especifica que el colaborador requiere de un entorno de supervisión por parte del jefe de área. De esta forma, el responsable se encuentra en la capacidad de verificar y analizar qué factores impiden que el trabajador posea un desempeño laboral competente y excelente.


En el tercer escenario, el jefe de área deberá ejercer un proceso de control en los trabajadores, a fin de indagar qué acciones se pueden mejorar para que los mismos logren gestionar un desempeño de calidad que satisfaga las expectativas laborales y profesionales.

El cuarto escenario indica que el colaborador cumple con la mayoría de los criterios establecidos, por lo que amerite la entrega de un reconocimiento.

En la tabla 17 se evidencia un modelo de evaluación, el mismo que para mayor facilidad y empleo, deberá ser gestionado en el programa Microsoft Excel. De este modo, bajo los parámetros descritos previamente, se realizarán fórmulas que agilicen este proceso. En dicho cuadro se pauta únicamente el personal que conforma el área de enfermería; posteriormente, el responsable será el jefe de área y se establecerá la fecha en el cual se ejecuta la evaluación. Por consiguiente, es importante reconocer que este procedimiento puede ejecutarse durante el tiempo que requiera emplear el jefe de área previo a la culminación del mes, donde se determinará quienes son los colaboradores que percibirán el diploma.

En el modelo establecido, se presentan los cuatro escenarios, donde se refleja que el segundo colaborador es merecedor del reconocimiento. En la siguiente sección se presentan un conjunto de objetivos (ejemplos), los cuales también deberán analizarse en función de cada persona; finalmente, se visualiza si la misma los ha logrado cumplir o no. Es importante reconocer que, a pesar de que un trabajador logre alcanzar el puntaje máximo para obtener el certificado; si se demuestra que no ha cumplido con los objetivos del área, se descartará su participación. No obstante, esta perspectiva deberá ser analizada por el responsable del departamento, por lo que su ejecución queda a criterio del mismo.

Tabla 17
Modelo de evaluación

Evaluación de competencias											
		Hospital Básico IESS Guaranda			Área		Enfermería				
					Responsable		XXXXXXXXXXXX				
					Fecha		XXXXXXXXXXXX				
N	Nombre	Puesto	Compromiso	Habilidades de comunicación	Liderazgo	Resolución de problemas	Atención al cliente interno/externo	Rigor profesional	Productividad y calidad de trabajo	Puntuación Global	Categoría
1	Patricia García	Enfermera	50	50	50	50	75	50	50	53.57	Supervisión
2	Karolina Lucio	Auxiliar	100	100	100	100	100	75	100	96.43	Reconocimiento
3	María Vizúeta	Auxiliar	100	75	75	75	50	75	100	78.57	Control
4	Alexandra Torres	Enfermera	0	0	50	25	25	50	50	28.57	No apto
Objetivos del área de Enfermería											
N	Nombre	Descripción de los objetivos del área					Sí	No	Calificación		
1	Patricia García	Fomenta el cuidado integral al individuo Promueve valores y actitudes en su trabajo Identificar problemas de salud de su entorno y propone soluciones					x	x	2		

2	Karolina Lucio	Fomenta el cuidado integral al individuo Promueve valores y actitudes en su trabajo Identificar problemas de salud de su entorno y propone soluciones		x x x		3	
3	Maria Vizueta	Fomenta el cuidado integral al individuo Promueve valores y actitudes en su trabajo Identificar problemas de salud de su entorno y propone soluciones		x x	x	2	
4	Alexandra Torres	Fomenta el cuidado integral al individuo Promueve valores y actitudes en su trabajo Identificar problemas de salud de su entorno y propone soluciones		x	x x	1	
Cumplimiento de los objetivos							
Cumplimiento de los objetivos				Observaciones			
N°	Nombre	Sí	No				
1	Patricia García	x					
2	Karolina Lucio	x					
	Maria Vizueta	x					
3	Alexandra Torres		x				

Mejora del ambiente físico del trabajo

Adicional, uno de los problemas que ha afectado la satisfacción laboral de los trabajadores se deriva de la estructura física del entorno de trabajo del Hospital Básico IESS Guaranda. Se reconoce que el estar en una organización de salud se concibe como una experiencia generadora de estrés, ansiedad o angustia, tanto para los pacientes y familiares como para los trabajadores que laboran en este tipo de entidades. Es importante mencionar que, el espacio físico influye directamente en la motivación y productividad de los colaboradores; el arte se considera como una influencia en el estado anímico de la fuerza laboral, situación que ha sido analizada y acogida por múltiples hospitales.

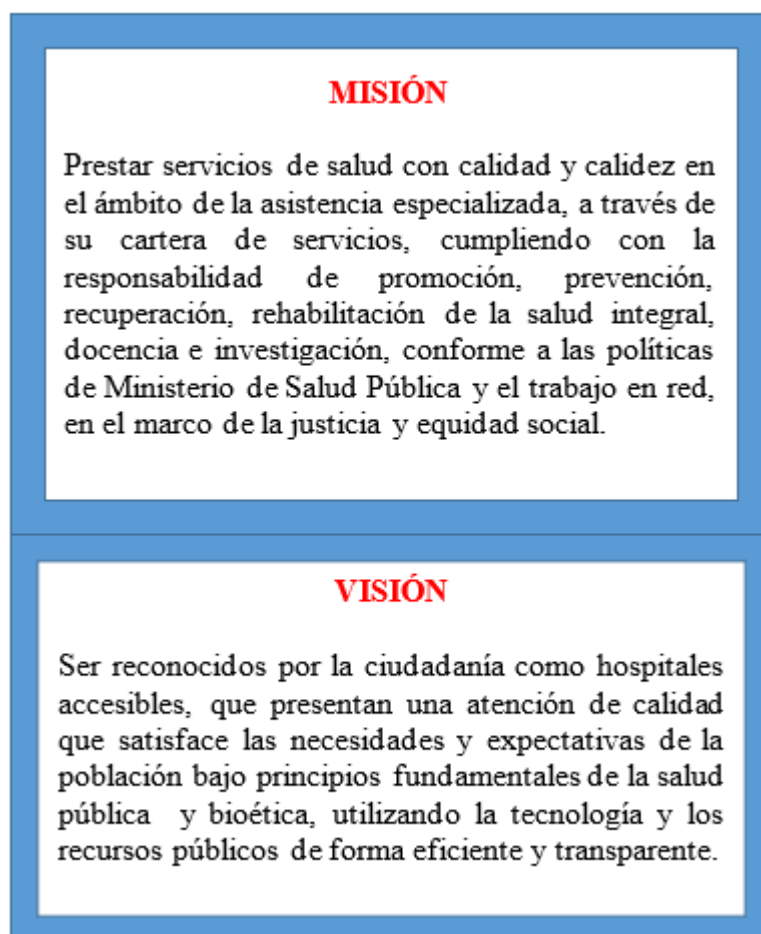


Figura 58. Ejemplo de infografía de misión y visión.

En consecuencia, dada la falta de recursos para mejorar los espacios y establecer áreas agradables para todas las personas en general, a fin de mejorar esta situación se dispone como primera medida establecer infografías donde se presente la misión y visión del hospital; por otro lado, se puede instaurar un mural o un pizarrón donde el equipo de trabajo puede compartir pensamiento positivos y comentarios que influyan directamente en el desarrollo de un trabajo eficiente y eficaz; a su vez, estas acciones puede complementarse con posters donde se establezcan mensajes de apoyo orientado a los pacientes. El responsable de llevar a cabo esta actividad es el jefe de recursos humanos. La propuesta abarca un total de \$ 180.00, cálculo se obtiene mediante la adquisición del pizarrón móvil, desarrollo de las infografías y posters con mensaje de apoyo. El valor monetario se visualiza con mayor detalle en la sección de recursos económicos y materiales de la propuesta, específicamente en el tercer objetivo.

Recursos Económicos y Materiales de la Propuesta

La implementación de la propuesta desarrollada abarca un total de \$ 3 341.00; en la tabla 18 se visualiza cada elemento que se requiere emplear, los cuales se encuentran segmentados en los tres objetivos específicos planteados en el presente capítulo.

Tabla 18

Recursos económicos y materiales de la propuesta

Objetivos	Descripción	Costo	Total
Objetivo 1	Profesional en síndrome de burnout (Trimestral)	\$ 500,00	\$2.000,00
	Flyers informativos del síndrome de burnout	\$ 5,00	\$ 5,00
Objetivo 2	Infografías sobre los hábitos alimenticios	\$ 10,00	\$ 20,00
	Psicólogo	\$ 789,00	\$ 789,00
	Proyector	\$ -	\$ -
	Laptop	\$ -	\$ -
	Muebles	\$ 300,00	\$ 300,00
	Alfombras	\$ 30,00	\$ 30,00

Programa de apoyo psicológico

- Analizar los recursos financieros para la implementación del programa de apoyo psicológico
 - Aprobación del programa de apoyo psicológico
 - Contratación de un profesional de la salud mental
 - Implementación del programa de apoyo psicológico
-

Medidas para afrontar el síndrome de burnout

- Presentación del plan piloto sobre las medidas de afrontamiento
 - Aprobación de las medidas propuestas
 - Apertura de un área de relajación
 - Adecuar el área de relajación con muebles y demás elementos
 - Adecuar oportunamente el área con medios visuales y de audio para el desarrollo de las técnicas
 - Primera fase del plan piloto (Técnicas de relajación)
 - Segunda fase del plan piloto (Técnica de inoculación del estrés)
 - Desarrollo de las medidas establecidas
 - Socialización de recomendaciones para mejorar la asertividad
-

Objetivo 3

Reconocimiento laboral

- Desarrollar un esquema de evaluación en el programa Microsoft Excel
 - Socializar el esquema a cada jefe de las áreas del hospital
 - Enlistar los trabajadores de las áreas de trabajo
 - Desarrollar el proceso de evaluación
 - Determinar los trabajadores merecedores del reconocimiento por cada área
 - Cotizar el costo de impresión
 - Impresión de los certificados de reconocimiento
 - Entrega del reconocimiento
-

Mejora del ambiente físico del trabajo

- Diseño de las infografías de misión y visión
- Diseño de posters con mensajes de apoyo
- Cotización de ambos servicios
- Adquisición de las infografías

Montaje de las infografías de misión y
visión en las instalaciones del hospital
Adquisición de un pizarrón móvil
Adecuación de los posters con mensaje
de apoyo en el área de trabajo



Conclusiones

El síndrome de burnout se define como una enfermedad que suele aparecer con mayor frecuencia en aquellos trabajadores que pasan la mayor parte de su tiempo en contacto con las personas, de manera específica en aquellos individuos que forman parte de una organización de salud; este síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico conformado por actitudes o sentimientos negativos que se mantiene con relación a la labor profesional. Existen múltiples factores que inciden en la presencia del burnout, dentro de los cuales se integran los aspectos sociales, profesionales, ambientales, laborales y personales; los cuales tienden a influir directamente en la satisfacción del personal provocando la entrega de un servicio ineficiente y carente de calidad.

Mediante un análisis referencial donde se integran las variables objeto de estudio, se determinó que el síndrome de burnout surge ante la falta de coordinación entre compañeros al momento de llevar a cabo la ejecución de las tareas laborales, incluyendo la falta de asesoramiento generando la manifestación de conflictos internos entre compañeros de trabajo. Por otro lado, la satisfacción del personal tiende a ser un factor que se asocia directamente con el salario que perciben los trabajadores, el ambiente físico, las oportunidades de desarrollo profesional y el tipo de contrato laboral. Con respecto al Hospital Básico IESS Guaranda, esta institución cuenta con un total de 117 colaboradores quienes han manifestado síntomas como depresión, ansiedad, dolores de cabeza entre otros, factores que derivan de la clara presencia del síndrome de burnout.

Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, se desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional,

no experimental y de corte transversal, empleando el método deductivo. Se aplicaron dos encuestas al total de personas que forman parte de la organización, donde se evidenció que los trabajadores se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, demostrando su frustración hacia las pacientes que requieren de sus cuidados. Uno de los factores que mayor preocupación generó fue la presencia de sentimiento de culpa que los trabajadores sienten conforme los problemas de los demás generando un ambiente interno conflictivo que afecta el trabajo en equipo. Adicional, se integra factores como el reconocimiento laboral y el espacio físico, elementos que tienden a influir en la satisfacción de los trabajadores.

En consecuencia, con el objetivo de mejorar dicha situación se desarrolló un plan de mejora con la finalidad de reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, situación que se gestionará mediante la generación de talleres de capacitación donde los trabajadores reconozcan el síndrome de burnout, sus síntomas y cómo prevenirlo; la implementación de un programa de salud integral, apoyo psicológico y la generación de un plan piloto integrado por técnicas de relajación, cognitiva y recomendaciones para mejorar la asertividad. Adicional, se dispuso la entrega de certificados de reconocimientos incluyendo la mejora del espacio físico de la organización. La propuesta abarcó un total de \$ 3 341.00 y será instaurada a partir de enero del año 2021.

Recomendaciones

Como primer punto se determina compartir toda la información que sustenta el presente documento a los directivos del Hospital Básico IESS Guaranda, generando mayor énfasis la propuesta desarrollada, puesto que las actividades establecidas se orientan a minimizar y reducir los posibles riesgos que fomentan la presencia del síndrome de burnout, mejorando así la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, la socialización del documento debe gestionarse de forma integral, esto con el objetivo de no solo visualizar la estrategias y medidas que se han desarrollado, sino también, considerar el presupuesto que se requiere para mejorar la situación actual del hospital; identificando qué medidas pueden aplicarse a corto plazo y qué acciones requieren establecerse a largo plazo según el presupuesto de salud otorgado por el Estado.

Cuando las actividades se hayan establecido dentro del Hospital Básico IESS Guaranda, es fundamental llevar a cabo un proceso de seguimiento, donde se analice de forma periódica las acciones determinadas, identificando los factores que se han logrado mejorar y qué criterios se deben ajustar en el futuro.

Para finalizar, se recomienda que el Hospital Básico IESS Guaranda establezca nuevas medidas preventivas en relación con el síndrome de burnout; donde no solo se mejore el grado de satisfacción laboral de los colaboradores, se equilibren las actividades laborales o se flexibilice los horarios y turnos de trabajo; es importante que la directiva realice de forma continua evaluaciones psicológicas del estrés laboral.

Referencias

- Alfaro, A. (2016). *La monotonía laboral asociada a factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de remanufactura*. Chile: Universidad de Concepción.
- Alves, J. (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2).
- Arbóleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 9-87.
- Arellano, C. (2018). *Introducción a las Ciencias Sociales*. México: Grupo Editorial Patria.
- Arias, W. y Carpio, A. (2016). Síndrome de Burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 1-19.
- Arrabal, E. (2018). *Motivación*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Artal, M. (2017). *Dirección de ventas*. Madrid: Editorial Esic.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2016). *Ley Orgánica de la Salud*. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf

- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Código del Trabajo*. Obtenido de <https://informacionecuador.com/codigo-de-trabajo-ecuador-actualizado-2017-descargar-pdf/>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., Gracia, J., López, J. y Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. México D.F: Palibrio.
- Barrios, S. (2017). *Conoce y supera la despersonalización y la desrealización*. Michigan: Independently Published.
- Bedin, A. y De Lucca, S. (2015). Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(2), 251-258. doi:10.1590/S0080-623420150000200010
- Bologna, J., Schaffer, J. y Cerroni, L. (2018). *Dermatología*. España: Elsevier Health Sciences.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Brenner Children's. (2019). *Tensión emocional (estrés)*. Obtenido de <https://www.brennerchildrens.org/KidsHealth/Teens/Cancer-Center/En-espanol/La-tension-emocional-estres.htm>
- Cáceres, E. (2018). Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi-2018. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

- Castillo, I., Orozco, J. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 47(2), 187-192.
- Cataño, E., Correa, E. y Berbesi, D. (2017). Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín-Colombia, 2016. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 311-318.
- Chemali, Z., Ezzeddine, F., Gelaye, B., Dossett, M., Salameh, J., Bizri, M., . . . Fricchione, G. (2019). Burnout among healthcare providers in the complex environment of the Middle East: a systematic review. *BMC Public Health*, 19(1), 1-21. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-019-7713-1>
- Chiang, M. R. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186.
- Cifuentes, J. y Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Revista Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227.
- Corsino, L., Gomes, C. E. y Goncalves, A. (2017). Burnout syndrome in health-care professionals in a university hospital. *Clinical Science*, 72(5), 305-309. doi:10.6061/clinics/2017(05)08
- Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Revista Psicogente*, 20(38), 268-281.

- Cruz, R. (2016). Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de http://200.37.16.212/bitstream/handle/usmp/2583/CRUZ_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987.
- Egea, E. (2015). Estudio de prevalencia, factores de riesgo del síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un Área de salud de la región de Murcia. (Tesis Doctoral). Repositorio de la Universidad de Murcia.
- Flores, S. y Ruiz, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Revista de Psicología y Salud*, 28(1), 63-72.
- García, E. (2018). *Seguridad y salud*. España: Ediciones Parainfo.
- García, J. y Licla, D. (2018). Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2018. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Nacional de Callao.
- García, P., Gática, M., Cruz, E., Gatica, K., Vargas, R., Hernández, J., . . . Macías, D. (2016). Factores que denotan el síndrome de Burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 1-24.
- García, R. (2019). *Seguridad y salud*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.

- Granados, M. y Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista Científica de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia*, 28(1), 10-18.
- Guardalo, S. (2017). Burnout: la enfermedad silenciosa de la organización. *Revista Iberoamerican Business Journal*, 1, 55-71.
- Guris, S., Akyurt, N. y Astar, M. (2017). Factors affecting burnout, stress management, and job satisfaction of health professionals: a comparison of occupation groups from Istanbul. *Medical Sciences*, 12(4), 22-35.
doi:<http://dx.doi.org/10.12739/NWSA.2017.12.4.1B0044>
- Gutiérrez, B. y Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Universitaria*, 15(1), 30-44.
- Gutiérrez, B. y Herrera, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Revista Enfermería Universitaria*, 15(1), 30-44.
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172.
- Humanes de Madrid. (2017). *Enfermero*. Madrid: Editorial CEP.
- Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo. (2020). *Tipos de Investigación*. Obtenido de https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2019). *Plan Médico Funcional IESS Guaranda*. Obtenido de <https://studylib.es/doc/8342374/pmf-hospital-guaranda>
- Jiménez, F., Martínez, J., Quesada, E. y López, F. (2018). *Ciencia administrativa y estrategias de la salud*. Madrid: ACCI Ediciones.
- La Red, D. (2017). ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias? - Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 4(1), 7-20.
- López, F. (2016). *El reto de la sostenibilidad del sistema sanitario*. Madrid: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- López, F. y Expósito, A. (2016). *Atención sanitaria social*. Madrid: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de nivel secundario. *Revista Ciencia y Trabajo*, 18(57), 177-182.
- Manrique, F., Herrera, G. y Méndez, Y. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia la Promoción de la Salud*, 24(2), 46-59.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP S.L.

- Menéndez, T., Calle, A., Delgado, D., Espinel, J. y Cedeño, Y. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, Octubre*, 1-10. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html/hdl.handle.net/20.500.11763/cccss1810sindrome-burnout-ecuador>
- Montero, C., Fernández, M., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber, Universidad de Oriente, Venezuela*, 27(4), 586-594.
- Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.
- Morales, S., García, V. y Silva, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista PUCE*(105), 101-124.
- Morán, A. y Toner, J. (2017). *Psicología del deporte*. México: Manual Moderno.
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2019). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editorial Sanz y Torres S.L.
- Muñoz, S., Ordoñez, J., Solarte, M., Valverde, Y., Villaroel, S. y Zemanate, M. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. *Revista Médica de Risaralda*, 24(1), 34-37.
- Núñez, E., Estévez, G., Hernández, P. y Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción

laboral. *Revista Gaceta Sanitaria*, 21(2), 136-141. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/ga/v21n2/original7.pdf>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 59-63.

Organización Médica Colegial de España y Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Organización Panamericana de Salud. (2017). *Estado de salud de la población*. Obtenido de https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t_es=situacion-de-la-salud-de-los-trabajadores&lang=pt

Osorio, J. (2016). *Formación y trayectoria profesional de docentes y directivos de escuelas secundarias*. México: Editorial Newton Edición y Tecnología Educativa.

Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Packer, M. (2018). *La ciencia de la investigación cualitativa*. Colombia: Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Zamudio, L. (2016). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú. *Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología*, 21(3), 53-58.
- Paz, M. y García, H. (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón-San Luis, Argentina. *Revista de Psicología*, 9(2), 9-26.
- Pérez, F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial CEP.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1-10.
- Ramírez, P. y Müggenburg. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Revista Enfermería Universitaria*, 12(3), 134-143.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V. y Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3).
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-7.
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. España: Editorial UNED.

- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sarmiento, G. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H. y Angulo, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 28.
- Soldevila, L. (2016). *Los cambios que te impulsan hacia el alto rendimiento*. Barcelona: Profit Editorial.
- Soto, A. y González, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global*, 8(14), 80-107. doi:doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222
- Tejero, J. (2014). *Aplicación de tests, pruebas y cuestionarios para la valoración de la condición física, biológica y motivacional*. Málaga: IC Editorial.
- Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: De La Salle Ediciones.
- Troya, C., Padilla, M., Camacho, L. y Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del

- Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Familiar Rural*, 5(1), 145-180. doi:<https://doi.org/10.23936/pfr.v5i1.145>
- Udiz, G. (2019). *Manual de dirección comercial y marketing*. España: Germán Udiz.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México D.F: Manual Moderno.
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J. y Salgado, A. (2019). Relación entre el Burnout y la satisfacción en profesionales de la salud. *Revista SIIC Salud*.
- Veletanga, J. (2017). *El burnout está presente en el 30% de los sanitarios ecuatorianos*. Obtenido de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/el-burnout-est-presente-en-el-30-de-los-sanitarios-ecuatorianos-90910>
- Vivanco, M., Sánchez, C., Maldonado, R. y Erique, E. (2018). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador. *Revista Boletín Redipe*, 7(11), 179-194.
- Wolters Kluwer. (2020). *Promoción profesional*. Obtenido de https://www.guiasjuridicas.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAASMzc0sLtbLUouLM_DxbIwMDS0MjQ1O QQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAIlMBPzUAAAA=WKE
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Revista Horizonte Médico*, 19(4), 41-49.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario Síndrome de Burnout

Datos generales

1. Edad

- De 18 a 24 años
- De 25 a 34 años
- De 35 a 44 años
- De 45 a 65 años

2. Género

- Masculino
- Femenino

3. Antigüedad en la institución

- 1 – 5 años
- 6 – 10 años
- 11 – 15 años
- 16 – 20 años
- Más de 20 años

4. Cargo que desempeña en la institución

- Administrativo
- Otros servicios
- Médico
- Enfermería

5. Horas semanales que trabaja

- Hasta 36 horas
- De 37 – 48 horas
- Más de 48 horas

Agotamiento emocional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Me siento agotado al final de la jornada laboral					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo					
4. Trabajar con personas todo el día es realmente cansado para mí					
5. Me siento agotado por mi trabajo					
6. Me siento frustrado por mi trabajo					
7. Siento que estoy en mi trabajo mucho tiempo					
8. Trabajar con personas directamente me causa demasiado estrés					
9. Siento que estoy al final de mi capacidad					
Logro personal					
10. Puedo entender fácilmente a mis compañeros					
11. Trato muy eficazmente los problemas con mis compañeros					
12. Siento que estoy influyendo					

positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
13. Me siento muy enérgico					
14. Puedo crear fácilmente un ambiente relajado con mis compañeros					
15. Me siento emocionado después de trabajar de cerca con mis compañeros					
16. Siento que los logros que he tenido en el trabajo valen la pena					
17. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma					
Despersonalización					
18. Siento que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales					
19. Me he vuelto más insensible hacia las personas desde que tomé este trabajo					
20. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
21. Realmente no me importa lo que les pase a algunos compañeros					
22. Siento que mis compañeros me culpan por algunos de sus problemas					

Adaptado de The measurement of experienced burnout, en *Journal of Occupational Behaviour* 2, por C. Maslach, S. Jackson, 1981, pp. 99-113.

Apéndice B. Cuestionario Satisfacción Laboral

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión Satisfacción por el trabajo					
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3. La relación con mis jefes es muy cordial					
4. Sé lo que se espera de mí en el trabajo					
Dimensión Tensión relacionada con el trabajo					
5. Todos los días realizo el mismo trabajo, este no varía nunca					
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7. Al final de la jornada de trabajo me siento muy cansado					
8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
Dimensión Competencia profesional					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
Dimensión Presión en el trabajo					
12. Con frecuencia desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
15. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa tensión o estrés					
Dimensión Promoción profesional					
16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
17. Creo que mi trabajo es excesivo					

18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
Dimensión Relación interpersonal con los superiores					
19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
Dimensión Relación interpersonal con los compañeros					
21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
Dimensión Características extrínsecas de estatus					
23. El sueldo que percibo es adecuado					
24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
Dimensión Monotonía laboral					
25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26. Muy pocas veces mi trabajo altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño					

Tomado de Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, en *Revista Gaceta Sanitaria* 21(2), por E. Núñez, G. Estévez, P. Hernández, C. Marrero, 2007, pp. 136-141.

Apéndice C. Tablas de Situación Actual

Tabla 20

Afiliados y beneficiarios atendidos

Descripción	Año 2014 (Enero-Junio)
Afiliados total	37 392
Activos	24 459
Voluntarios	1 218
Jubilados	5 056
Montepío	332
Conyugues	72
Hijos	4 503
SSC	1 722
No afiliados	30

Tabla 21

Número de atenciones en el Hospital IEES Guaranda

Descripción	Año 2014 (Enero-Junio)
Consulta externa	25 336
Hospitalización	781
Quirófano	255
Emergencia	8 584
Laboratorio (determinaciones)	112 191
Rayos X	10 409
Odontología	2 430

Tabla 22

Producción de profesionales del Hospital IEES Guaranda

Nombre	Especialidad	Pacientes atendidos
Dr. Carlos Noboa	Cirugía	1 111
Dr. Miguel Ángel Benavides	Cirugía	1 195
Dr. Juan José Granda	Ginecología	2 374
Dr. Edwin Rodríguez	Ginecología	2 355
Dra. Tula Verdezoto	Gastroenteróloga	1 008
Dr. Jorge Sulca	Traumatología	2 017
Dr. Byron Molina	Cardiología	2 321
Dr. Oscar Cepeda	Pediatría	172
Dr. Diego Guillin	Medicina General	2 783
Dr. Luis Freire	Medicina General	2 484
Dr. Marcelo Ilianes	Medicina General	3 083
Dra. Sandra Vega	Medicina General	3 127
Dr. Marco Salgado	Medicina General	2 619 (Abril-Junio)
Dra. Mayra Aldaz	Medicina General	583 (Enero-Marzo)
Dr. Santiago Pacheco	Medicina Interna	1 658 (Enero-Junio)

Tabla 23

Producción por especialidad Enero-Julio 2014

Descripción	Año 2014 (Enero-Junio)
Traumatología	2 017
Gastroenterología	1 008
Ginecología	4 729
Cirugía	2 306
Cardiología	2 321
Pediatría	172
Medicina Interna	1 658 (Enero-Junio)
Nutrición	683
Medicina General	16 337

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Patricia Karolina García Lucio, con C.C: #0202321972 autora del trabajo de titulación: *Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de marzo de 2021.



f. _____

Patricia Karolina García Lucio
C.C: 0202321972

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	García Lucio, Patricia Karolina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura Zerda Barreno, Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de marzo 2021	No. DE PÁGINAS:	132
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Síndrome de burnout, satisfacción laboral, estrés crónico, Maslach Burnout Inventory, desgaste emocional.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Dentro del ámbito sanitario, las personas que forman parte de este tipo de organizaciones se encuentran sujetas a múltiples situaciones donde las altas exigencias laborales y el desgaste físico y mental se sitúan como un factor que influye directamente en la manifestación del síndrome de burnout. Consecuentemente, la presente investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda, por medio de técnicas estadísticas, para el desarrollo de un plan de mejora. La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, método deductivo, de tipo no experimental y transversal. Se aplicaron dos encuestas relacionadas con las variables de estudio a un conjunto de 117 trabajadores. Dentro de los resultados, se identificó que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados, generando que su frustración se oriente a los pacientes y compañeros de trabajo originando conflictos internos entre el equipo de trabajo; en cuanto a la satisfacción, factores como el reconocimiento laboral y el espacio físico se situaron como los elementos de mayor preocupación. En definitiva, se desarrolló una propuesta integrada por tres actividades estratégicas con el fin de reducir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital, cuyo valor total asciende a \$ 3 341.00.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-981602060	E-mail: pattykarol.94@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			