



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

TEMA:

**Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal de salud del
área de emergencia de Una Institución Pública de Salud**

AUTORA:

Dra. Lilibeth Gretel Contreras Rosillo

Previo a la obtención del Grado Académico de:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2022



**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 **Dra. Lilibeth Gretel Contreras Rosillo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs.

REVISORA

Ing. Adela Zurita Fabre, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes de Julio del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lilibeth Gretel Contreras Rosillo**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación “**Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de Una Institución Pública de Salud**” 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 21 días del mes de Julio del año 2022

AUTORA

Lilibeth Gretel Contreras Rosillo



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Lilibeth Gretel Contreras Rosillo

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: “**Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de Una Institución Pública de Salud**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de Julio del año 2022

AUTORA

Lilibeth Gretel Contreras Rosillo



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

INFORME URKUND

URKUND
Lista de fuentes Bloques Abrir sesión

Documento [TESIS LILIBETH CONTRERAS.docx](#) (D141962809)

Presentado 2022-07-11 16:51 (-05:00)

Presentado por dra.lilbethcontreras@hotmail.com

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

Mensaje TESIS LILIBETH CONTRERAS [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
<input type="checkbox"/>	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aguino_A/JL.pdf?seque...
<input type="checkbox"/>	http://portal.amelica.org/amejl/journal/366/3662044011/html/
<input checked="" type="checkbox"/>	https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCION%2093N-957-REGLAM...
<input type="checkbox"/>	Fuentes alternativas
<input type="checkbox"/>	Fuentes no usadas

0 Advertencias.
Reiniciar
Compartir

90% #1 Activo

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

TEMA:
INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL AREA DE EMERGENCIA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD

AUTORA:
DRA. CONTRERAS ROSILLO LILIBETH GRETTEL

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

TUTORA: ECON. ZAMBRANO CHUMO LAURA, MGS

Guayaquil, Ecuador 2022

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

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D136506005 90%

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

TEMA:
INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL AREA DE EMERGENCIA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD

AUTORA:
DRA. CONTRERAS ROSILLO LILIBETH GRETTEL

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

TUTORA: ECON. ZAMBRANO CHUMO LAURA, MGS

Guayaquil, Ecuador 2022

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

Agradecimiento

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por haberme aceptado y ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi postgrado, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaba mi familia por el avance y el desarrollo de este gran sueño, de verme realizada como Magister, es simplemente único y se refleja en lo que ahora soy.

Agradezco a Dios por la vida de mi familia, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que sé que más me aman y amo.

A mi madre Teotista Rosillo por ser el principal motor de mis sueños, gracias a ella por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a Ella por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche.

A Carlos Mendoza, mi esposo, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos juntos.

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivador. Muchas gracias, hijo Carlos Miller.

Gracias a la vida por este triunfo, la vida es de meta, termina lo que empieza, es de mediocre el que se retira, y junto a ustedes logre esta 2 título y este logro es para ustedes.

Dedicatoria

A Dios:

Por darme la inteligencia y capacidad de poder cursar mis estudios, por ser mi gran apoyo y darme cada día mayor inspiración.

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi carrera. Algunas están aquí conmigo y otras en mi recuerdo y en el corazón como lo es mi Padre Miguel Contreras R.

A mi madre:

Lcda. Teotista Rosillo, no me equivoco si digo que eres la mejor madre del mundo, eres la principal responsable de mi vida y a quien le debo mi carácter y disciplina.

A mi esposo.

Carlos Mendoza, por siempre creer en mí y servir de motivación para lograr mis metas, gracias por tu apoyo moral en todo este tiempo.

A mi hijo:

Carlos Miller por tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

A mi hermana Ab. Kerlly Contreras y mi sobrina Ashlee Córdova:

Que fueron parte de mi apoyo en todo este tiempo y dedicación.

Índice

Introducción	1
Antecedentes.....	2
Problema de investigación	4
Formulación del problema.....	5
Justificación.....	5
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Preguntas de investigación	7
Capítulo I.....	9
Marco Teórico	9
Síndrome de Burnout.....	9
Maslach Burnout Inventory (MBI).....	12
Desempeño laboral	13
Evaluación del desempeño	15
Factores del desempeño laboral.....	17
Marco conceptual	18
Estrés laboral	18
Sobrecarga laboral	18

Agotamiento emocional.....	19
Despersonalización	19
Realización personal.....	19
Capítulo II	23
Marco Referencial.....	23
Estudios referenciales internacionales.....	23
Estudios referenciales nacionales	28
Capítulo III.....	37
Marco Metodológico.....	37
Método y enfoque del estudio	37
Diseño de la investigación	37
Alcance o tipo de investigación.....	38
Técnicas de recolección de datos	39
Definición de variables	39
Población y muestra	39
Herramientas de análisis de datos.....	40
Técnica de análisis de datos	40
Análisis de resultados.....	42
Maslach Burnout Inventory	44
Desempeño laboral.....	60
Análisis general de los resultados	73

Capítulo IV	79
Propuesta	79
Tema de la propuesta de investigación	79
Objetivos.....	79
Objetivo general	79
Objetivos específicos	79
Justificación	80
Desarrollo de la propuesta	81
Estrategias y/o actividades que permitan mejorar el desempeño laboral	81
Recursos financieros y materiales	87
Cronograma de actividades	88
Conclusiones	90
Recomendaciones.....	94
Referencias	95
Apéndice.....	100

Índice de tablas

Tabla 1 Subescalas para forma MBI	40
Tabla 2 Valoración de subescalas del MBI	41
Tabla 3 Resultados del síndrome de burnout	73
Tabla 4 Resultados de la encuesta de desempeño laboral	74
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	75
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	76
Tabla 7 Correlaciones	76
Tabla 8 Costos de recursos	81
Tabla 9 Estrategias y acciones	87
Tabla 10 Cronograma de actividades	88
Tabla 11 Maslach Burnout Inventory (MBI) Cuestionario del Síndrome de Burnout...	101
Tabla 12 Cuestionario de desempeño laboral	102

Índice de Figuras

Figura 1 Edad	42
Figura 2 Género.....	43
Figura 3 Estado civil	43
Figura 4 Emocionalmente agotado.....	44
Figura 5 Cansancio laboral.....	45
Figura 6 Fatiga de ir a trabajar	46
Figura 7 Comprensión sobre el paciente	47
Figura 8 Pacientes como objetos impersonales.....	47
Figura 9 Trabajar todo el día supone esfuerzo y cansancio	48
Figura 10 Eficacia en la resolución de problemas personales.....	49
Figura 11 Desgastado o quemado por el trabajo	49
Figura 12 Influenciar positivamente a los pacientes	50
Figura 13 Insensibilidad.....	50
Figura 14 Endurecimiento emocional	51
Figura 15 Energía en el trabajo	52
Figura 16 Frustración en el trabajo	53
Figura 17 Trabajo excesivo	53
Figura 18 Despreocupación con los pacientes	54
Figura 19 Trabajar con personas me produce estrés	55
Figura 20 Facilidad para crear clima laboral agradable	55
Figura 21 Motivación después de trabajar con pacientes.....	56
Figura 22 Obtención de muchas cosas valiosas en el trabajo	56
Figura 23 Me siento acabado, al límite de mis posibilidades.....	57
Figura 24 Solución de problemas emocionales de forma calmada	58
Figura 25 Culpa de problemas	59

Figura 26 Culminación del trabajo oportunamente.....	60
Figura 27 Cumple con el nivel de producción establecido	61
Figura 28 Cumple metas programadas.....	61
Figura 29 Deficiencia en el aprovechamiento de recursos.....	62
Figura 30 Selección de personal capacitado para el área	63
Figura 31 Conocimiento de métodos y procedimientos.....	63
Figura 32 Trabajo acorde a la misión y visión de la institución	64
Figura 33 Trabajo basado en manuales oficiales de la institución hospitalaria	65
Figura 34 Trabajo sin necesidad de supervisión	66
Figura 35 Participación en la corrección y prevención de errores para el logro de metas colectivas.....	66
Figura 36 Puntualidad	67
Figura 37 Colaboradores con actitud excepcional y permanente de compromiso	68
Figura 38 Cortesía con compañeros de trabajo y usuarios del hospital	68
Figura 39 Evita conflictos	69
Figura 40 Trabaja organizadamente y comunica información importante	70
Figura 41 Compañerismo y ayuda en la resolución de problemas.....	70
Figura 42 Capacitaciones	71
Figura 43 Capacitaciones adecuadas a los intereses	72
Figura 44 Cursos o posgrados que permitan mayor desempeño laboral.....	72
Figura 45 Programa de inteligencia emocional y bienestar personal.....	83
Figura 46 Folleto síndrome burnout.....	84
Figura 47 Certificado de reconocimiento laboral para trabajadores	86
Figura 48 Post de Cumpleaños.....	87

Resumen

En el Ecuador se han detectado varios casos de síndrome de Burnout, lo que afecta a la productividad de los trabajadores, e implica un problema al sistema de salud. El síndrome de burnout ha ganado terreno en los hospitales públicos, la incidencia del síndrome en los profesionales es más elevada, destacando desde el inicio de la pandemia por covid19. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud, para diseñar un plan de mejoras que permita mejorar el rendimiento de los trabajadores. El estudio es no experimental, transversal de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, se realizó a una muestra de 148 trabajadores que laboran en el área de emergencia de una institución pública de salud; para ello se hizo uso de 2 instrumentos de trabajos como el cuestionario del Síndrome de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral. El estudio demostró que parte de los trabajadores tiene cansancio y despersonalización, evidenciando una existencia leve del síndrome de burnout entre los colaboradores; en cuanto al desempeño laboral, se observó que los trabajadores tienen niveles superiores a la media en todas las subescalas, evidenciándose un buen desempeño laboral en el área. Se concluyó que el síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Incidencia, síndrome de burnout, Maslach Burnout Inventory, desempeño laboral, hospitales públicos, sistema de salud.

Abstract

In Ecuador, several cases of Burnout syndrome have been detected, which affects the productivity of workers, and implies a problem for the health system. Burnout syndrome has gained ground in public hospitals, the incidence of the syndrome in professionals is higher, standing out since the start of the covid-19 pandemic. The objective of the research is to determine the incidence of burnout syndrome in the job performance of health personnel in the emergency area of a public health institution, to design an improvement plan that allows improving the performance of workers. The study is not experimental, cross-sectional with a quantitative approach and descriptive scope, it was carried out on a sample of 148 workers who work in the emergency area of a public health institution; For this, 2 work instruments were used, such as the Burnout Syndrome questionnaire and the job performance questionnaire. The study emerged that some of the workers have fatigue and depersonalization, evidencing a slight burnout syndrome among the collaborators; Regarding job performance, it was shown that workers have levels above the average in all subscales, evidencing good job performance in the area. It was concluded that the burnout syndrome does affect the work performance of workers.

Keywords: Incidence, burnout syndrome, Maslach Burnout Inventory, job performance, public hospitals, health system.

Introducción

En la actualidad, el sistema de salud está en constante cambio lo que genera impactos positivos y negativos, ofreciendo oportunidades y desarrollo laboral, así como también implica riesgos y amenazas profesionales, que pueden influir de forma significativa en el personal de salud que labora en las diversas instituciones sanitarias. Actualmente, el personal de salud se encuentran expuestos a sufrir riesgos relacionados con el trabajo, esto debido al síndrome de burnout o síndrome de desgaste ocupacional, los cuales han tenido un impacto negativo en su desempeño laboral, entre los que se destacan el trabajo bajo presión, las altas demandas y exigencias laborales además de poseer alta responsabilidad e intensivas cargas horarias, entornos físicos y salarios inadecuados, entre otros (EcuRed, 2019).

El síndrome de burnout ha ganado terreno en los hospitales públicos, la incidencia del síndrome en los profesionales es más elevada, destacando desde el inicio de la pandemia por covid19. En las organizaciones se han implementado métodos de evaluación del desempeño laboral del personal, para conocer las habilidades, aptitudes y actitudes, lo cual constituye la mejor forma de lograr un aumento de la productividad, calidad, desempeño y rendimiento del trabajador. El objetivo del presente trabajo de titulación es determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud para diseñar un plan de mejoras que permita mejorar el rendimiento de los trabajadores. Para la obtención de resultados se usará la escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

El presente estudio de investigación está conformado por 4 capítulos; en el Capítulo I, se detalla el marco teórico y conceptual del tema, en donde se analizan las distintas variables de estudio; el capítulo II comprende el marco referencial en donde se detallan evidencias científicas de estudios de diversos autores relacionados al tema, los cuales se realizaron a nivel nacional e internacional, con la finalidad de adquirir mayor conocimiento sobre las variables (desempeño laboral y síndrome de burnout); en el capítulo III se determina la metodología de la investigación, el diseño, la población y muestra, el instrumento de trabajo, las técnicas de recolección de datos, y el análisis y discusión de los resultados; y para finalizar en el capítulo IV se elabora el plan de mejoras para optimizar el rendimiento del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Antecedentes

A lo largo de los años el síndrome de Burnout fue denominado de varias maneras, entre las que se encontró, síndrome del trabajador quemado, síndrome de desgaste profesional, síndrome del profesional exhausto, entre otras. El primer caso se dio en 1961 y fue estudiado por Graham Greens en el año 1974. Se conceptualizó el síndrome de Burnout definiéndolo como resultado en el cual el trabajador pierde el interés en su trabajo. Por su parte Maslach en 1981 lo definió como estrés crónico, el cuál es caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En el año de 1988, Cherniss y Gil, lo definen como conductas negativas en respuesta al estrés (Navarro, 2016).

(Rivero , 2019) determinó que la evaluación de desempeño del trabajo tiene sus inicios a partir del siglo XVI, cuando San Ignacio de Loyola llevaba a cabo un informe a base de notas que tomaba al momento de realizar la evaluación de las diversas actividades que tenían encomendado los jesuitas. Este proceso fue evolucionando conforme el pasar del tiempo, hasta que luego apareció Robert Owen en el año 1850 quien creó un sistema de evaluación de desempeño, pero cuya realización era de forma diaria, técnica que incluía la elaboración y uso de un cubo de cuatro caras y que contenía diferentes colores. Cada lado tenía un diferente significado, donde cada uno representaba un modelo de calificación del desempeño observado, motivo por el cual cada trabajador podía saber cuál fue su nivel de desempeño el día anterior; esto fue cuestionado por el mundo empresarial, ya que no estaban de acuerdo en una valoración individual. A partir de este momento que se toma como punto de partida para la innovación en distintos sistemas de evaluación de desempeño más personalizados hacia el trabajador y que poco a poco irían abarcando un mayor número de variables para establecer su criterio final (Rivero , 2019).

En esta época, se destaca el modelo de evaluación de desempeño creado e institucionalizado por Henry Ford a inicios de la década de los 30, en el cual el criterio de evaluación era mucho más técnico, donde se revisaban diferentes valores numéricos asociados a la producción, como el tiempo que tomaba en realizarse este proceso, así como la eficiencia en su realización, lo cual generó discrepancias en su percepción e inconformidades en el personal puesto que su enfoque principalmente radicaba en los resultados y no se preocupaban por los trabajadores. En el año 1963 se publicó un trabajo sobre la evaluación donde se propuso utilizar instrumentos cualitativos, para el

año 1971 se mostró un modelo que permitía tomar mejores decisiones; es en 1981 cuando se propone una evaluación basada en el trabajo, el cual hizo que se debatan los métodos cuantitativos y cualitativos (Rivero, 2019).

Problema de investigación

El sistema de salud del Ecuador plantea estrategias constantes para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios, para que estos servicios satisfagan las necesidades de los pacientes se ve la necesidad de contar con personal sanitario capaz y motivado. En el Ecuador se han detectado varios casos de síndrome de Burnout, lo que afecta a la productividad del sector, e implica un problema al sistema de salud, el tema se ha vuelto una problemática a nivel global, distintos países han realizado estudios del síndrome de Burnout relacionándolo con el desempeño laboral, las cifras arrojaron datos preocupantes, determinando que aquellos trabajadores que llevan más de 10 años continuos de trabajos padecen del síndrome (Marquéz, 2020).

Algunos estudios elaborados en la Unión Europea indican al estrés laboral como el factor principal de un problema grave de la salud, aproximadamente el 60% de los trabajadores relacionaban el síndrome con sobrecargas laborales, e intensidades horarias, el 19% manifestaba estrés por un mal clima organizacional, y el 21% por presiones autoritarias (Félix & García, 2018).

En los últimos años, el desempeño del personal de salud se traduce tanto en la calidad de la atención que proveen a los pacientes como en el cumplimiento de los procesos de la unidad hospitalaria, lo cual se puede ver comprometido a causa de

factores internos o intrahospitalarios y externos, que influyen positiva o negativamente en este punto de análisis. Se convierte en un tema de suma complejidad en las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, porque es una necesidad establecer pautas que permitan asegurar o garantizar un mejor desempeño y servicio por parte del personal que labora en sus instituciones (Pedraza, 2014).

El presente estudio de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud para diseñar estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral del personal de salud del hospital.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud?

Justificación

Las implicaciones prácticas de la investigación pueden ser favorables para las áreas de emergencia de una institución pública de salud en términos de mejora continua, debido a que la evaluación del desempeño laboral arrojará resultados relevantes para que las autoridades y los propios profesionales de salud fortalezcan sus potencialidades y mejoren continuamente la calidad del servicio, de conformidad con el cumplimiento de los principios constitucionales y el régimen del buen vivir.

Es de suma relevancia el desarrollo de esta investigación para el sector administrativo y gerencial de las entidades hospitalarias, puesto que permite conocer el desempeño laboral del personal de sus instituciones y más importante aún conocer los factores que influyen tanto positiva como negativamente en él. Así mismo, es necesario llevar a cabo este trabajo de investigación porque no es frecuente el desarrollo de análisis o estudios que abarquen la determinación de los distintos factores que pueden tener impacto en el desempeño laboral del personal de salud en las instituciones a nivel del Ecuador (Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

Así mismo, se obtendrán beneficios en el campo social y económico, puesto que, con mejores herramientas para la evaluación de desempeño y posterior seguimiento de las actividades del personal, su participación será mejor y habrá una menor rotación de personal, contribuyendo a la economía de las familias de los trabajadores y mejorando consecuentemente el estado social.

A través de la presente investigación, las autoridades de la Unidad Hospitalaria podrán conocer el desempeño laboral de los profesionales de salud que laboran en la institución, para establecer una asociación entre los factores determinados y el desempeño observado en las evaluaciones al personal, pudiendo tomar decisiones e implementar estrategias de mejora continua que favorezca el desempeño de los profesionales en el Hospital, siendo beneficioso para el sistema público de salud y para los usuarios en general. Este proyecto de investigación se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud denominada índices de evaluación del desempeño.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud y diseñar estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral del personal de salud del hospital.

Objetivos específicos

- Determinar las bases teóricas y conceptuales del burnout y desempeño para conocer las bases y variables del estudio.
- Analizar las investigaciones previas llevadas a cabo acerca de la incidencia del burnout en el desempeño laboral para conocer más acerca de la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral a nivel nacional e internacional.
- Establecer el marco metodológico requerido para identificar la incidencia del burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.
- Diseñar estrategias de mejora que permitan mejorar el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las bases teóricas y conceptuales del síndrome de burnout y del desempeño laboral?

- ¿Cuáles son las investigaciones previas llevadas a cabo sobre la incidencia del burnout en el desempeño laboral?
- ¿Cuál es el marco metodológico requerido para identificar la incidencia del burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud?
- ¿Cuáles son las estrategias de mejora para el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud?

Hipótesis

Ho: El síndrome de burnout no incide en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Hi: El burnout incide en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Capítulo I

Marco Teórico

En el presente capítulo se analizan temas relacionados a la investigación y sus variables, se realiza una revisión bibliográfica de teorías concernientes al síndrome de burnout y al desempeño laboral, con el objetivo de determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud para diseñar estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral del personal de salud del hospital.

Síndrome de Burnout

El principal teórico que conceptualizó el término de síndrome de burnout o del trabajador quemado fue Maslach quien lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos fundamentales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Otro autor en teorizar el término fue Freudenberger quien indicó que corresponde a una autopercepción del fracaso, y que se da cuando el trabajador está cansado físico y mentalmente. Gil-Monte define al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico conformado por comportamientos y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, afectando el propio rol profesional (Martínez, 2010). Varios son los conceptos de este síndrome, sin embargo, todos concuerdan en que su característica principal es la pérdida de interés laboral.

En el año 2000, Farber describe al burnout como un reflejo del trabajador ante el ambiente laboral, las altas exigencias en el campo, tiempo reducido para sus funciones, recursos limitados y finitos y un bajo salario. Partiendo de este concepto el autor describe cuatro variables que explican la aparición y desarrollo del Síndrome de burnout: la presión de satisfacer las altas demandas, intensa competitividad, sensación de no ser recompensado por su trabajo y el deseo de un mejor salario (Martinez, 2010).

En 1988 surge el modelo procesual de Leiter, el cual indica que el burnout inicia por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales, probando como consecuencia el agotamiento emocional en el trabajador, mismo que seguidamente experimentará la despersonalización como un método de afrontamiento ante el estrés; concluyendo con una baja Realización Personal como consecuencia de resultado de la incapacidad de afrontar el estrés laboral.

Son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome; de estas, el cansancio o agotamiento emocional hace referencia a la fatiga, pérdida de energía, etc.; la despersonalización es una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. El trabajador experimentará actitudes y sentimientos negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas negativas hacia su equipo de trabajo. Y, por último, la dificultad para la realización personal que son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, el trabajador comienza a desconfiar de sí mismo y de sus habilidades (Martínez, 2010).

Por otro lado, Golembiewski, en el año 1995, define al síndrome de Burnout como un proceso es progresivo en el que el trabajador pierde el compromiso con su empresa y las responsabilidades de las funciones que conllevan su perfil de cargo, esto,

como consecuencia del afrontamiento al estrés. A pesar de que el síndrome de burnout se ha establecido como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS, este no se detalla en la Clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV).

La definición más aceptada hasta la actualidad es la de Maslach, que lo conceptualiza como una forma incorrecta de hacer frente al estrés, cuyos rasgos principales son el cansancio emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Gil-Monte lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico manifestado por comportamientos y sentimientos negativos en el área laboral, hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional” (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015). Nótese que ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento.

El síndrome de burnout o también denominado síndrome del trabajador quemado fue identificado en mayor proporción en aquellos profesionales que realizaban actividades asistenciales, es decir aquellas en las que los trabajadores tenían contacto directo con los usuarios, teniendo mayor incidencia en los trabajadores del sector público. No obstante, se ha evidenciado que el síndrome de burnout puede darse en cualquier profesión o cargo, incluido aquellas de alta gerencia, cuando existe una gran discrepancia entre las expectativas del trabajador en cuando asuntos laborales y su realidad, o a su vez, cuando en el ambiente laboral existe tensión o un mal clima organizacional que genere conflictos internos.

Proceso de desarrollo del síndrome de burnout

La evolución del síndrome del trabajador quemado consta de cuatro etapas, comenzando por el entusiasmo que se genera en el trabajador cuando este empieza en un nuevo lugar de trabajo, y las altas expectativas que tiene el mismo; en la segunda etapa, el trabajador se encontrará en una fase de estancamiento que se genera cuando no se cumplen las expectativas previas; luego viene la frustración y por último la cuarta etapa que es la de la apatía que se genera al no encontrar medidas adecuadas para el afrontamiento del estrés, esta última etapa genera sentimientos negativos en el trabajador, desinterés y conductas que no permiten la realización profesional (Zambrano, 2018).

En el año de 1982, se propone la teoría de que el síndrome de Burnout se da como consecuencia de un proceso de adaptación mental que se da entre el trabajador estresado y un ambiente laboral estresante, en el cual el factor que más incide es la pérdida de compromiso; en su teoría Cherniss describe al proceso en 4 fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo. Por su parte, Farber detalla seis estadios que se da en el trabajador: el entusiasmo y dedicación, respuesta de ira ante el estrés laboral, resultados negativos a pesar del esfuerzo, desilusión (deja a un lado las responsabilidades laborales, aumenta la incidencia de síntomas físicos, cognitivos y emocionales, y por último es agotamiento y descuido (Martinez, 2010).

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Es el cuestionario usado para la evaluación del entorno laboral, y del síndrome de burnout, fue diseñado en el año 1981 por Christina Maslach y Susan Jackson, para

evaluar el agotamiento laboral de los trabajadores, consta de 22 ítems que trata sobre los sentimientos y actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, el cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout, basándose en los 3 aspectos de síndrome del trabajador quemado, subescala de cansancio emocional (9 ítems), subescala de despersonalización (5 ítems), subescala de realización personal (8 ítems) (Rodríguez P. , 2020).

Desempeño laboral

A lo largo de los años se han establecido distintos conceptos de desempeño laboral, uno ellos lo definen como las diferentes actividades y acciones que realiza el personal dentro de una organización, a partir de las cuales demuestra sus capacidades y habilidades, tanto genéricas como blandas, en base a las diversas situaciones a las cuales se presentan durante su estancia en la empresa (Rodríguez & Fuerte, 2021).

Además de esto, se define como desempeño también al comportamiento del trabajador en el marco del cumplimiento de las actividades o tareas que le han sido designadas de acuerdo con su puesto de trabajo, entre las que se destacan mas no se limitan a las relaciones con sus compañeros y superiores, a las destrezas en las tareas asignadas, el trabajo bajo presión, la eficacia en lo concerniente a la toma de decisiones, entre otros puntos.

Así mismo, en el año 2019, se define al desempeño como la acción de realizar, llevar a cabo y cumplir con una tarea designada, es decir, se puede resumir como la actividad laboral que un recurso humano lleva a cabo en su puesto de trabajo, en su profesión o en su cargo, la cual se sustenta en las diversas capacidades, conocimientos y

aptitudes que posea cada trabajador (Alveiro, 2009). Es en base a esto, que en la actualidad se considera que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de las personas sobre el cargo potencial que van a desarrollar en el futuro. Así mismo, define al desempeño como una herramienta de evaluación, específicamente en términos de cualidades, excelencia laboral e incluso en los valores del trabajador, lo cual sirve como sustento importante en la determinación del mérito del trabajador para efectuar las actividades, funciones y responsabilidades del cargo.

Chiang (2017) conceptualizó al desempeño como el grado de cumplimiento de los trabajadores tomando como referencia las actividades, metas u objetivos planteados por la organización para llevar a cabo en un período de tiempo determinado, es decir, el desempeño laboral permite la evaluación y consecuente medición de la eficacia que tienen los recursos humanos que forman parte de la empresa, ya que las cualidades, necesidades, habilidades y capacidades son características individuales que están presentes en el trabajo para producir comportamientos que logran afectar su rendimiento.

En el año 2018 se indicó al desempeño laboral como la actuación del trabajador y rendimiento laboral que se da al momento de llevar a cabo las tareas y funciones de su cargo, con lo cual demuestra su idoneidad. Por tal razón, se considera que las personas logran manifestar sus competencias laborales a través de su desempeño, las cuales se componen de los valores, características personales, motivaciones, actitudes, sentimientos, experiencias, habilidades, conocimientos y sistemas que permiten llegar a los objetivos esperados.

Adicional, al desempeño laboral se lo define como aquello que efectúa una persona en el ámbito laboral, para lo cual requiere de ciertos aspectos importantes como son las cualidades personales, disciplina y actitudes; es necesario precisar que los factores que influyen en el desempeño laboral son el desarrollo y formación profesional, la participación del empleado, reconocimiento del trabajo, establecimiento de objetivos, la adecuación del trabajo y la motivación (Bizneo, 2021).

El desempeño laboral está asociado con la satisfacción y motivación de los colaboradores, por ese motivo al momento de estudiar el desempeño se debe revisar la teoría de Herzberg conocida como bifactorial donde estudia las necesidades humanas desde una perspectiva netamente externa comprendida en dos factores que son los motivacionales y los higiénicos.

En cambio, en la teoría de Maslow se revisa la teoría de la motivación humana que está compuesta de cinco necesidades humanas como son la autorrealización, estima, asociación, seguridad y necesidades básicas. Otro aspecto importante que se debe de resaltar es la manera cómo los colaboradores brindan atención y servicios a los pacientes; este es resultado del trabajo en equipo, capacitaciones y satisfacción, por eso se indica que estos elementos son inherentes a su desempeño.

Evaluación del desempeño

Según Montoya (2009) la evaluación del desempeño se la define como una herramienta indispensable para los jefes inmediatos la cual consiste en un proceso técnico que permite tener una estimación cualitativa y cuantitativa sobre el nivel de

eficacia que tienen los trabajadores al momento que utilizan sus cualidades y habilidades para desarrollar sus funciones, responsabilidades y actividades en su puesto de trabajo. Es necesario recordar que, en la actualidad, el recurso humano es el motor del desarrollo de toda empresa; por ese motivo es importante que este, se encuentre capacitado constantemente a fin de poder aprovechar al máximo todos sus conocimientos y habilidades en pro de la mejora de la organización. No obstante, evaluar el desempeño es una técnica imprescindible de la administración de los recursos humanos, ya que mediante esta técnica se puede conocer a ciencia cierta los problemas que existen en aspectos como la falta de motivación, de aprovechamiento de potenciales, integración del trabajador a la empresa y de supervisión.

Para Castillo (2017) la evaluación del desempeño es aquella que brindará datos esenciales a la organización, acerca de los trabajadores, en donde, se verán reflejados las falencias y errores más comunes que cometen; con el objetivo de realizar una retroalimentación acorde con las estrategias institucionales para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores, esto, mediante el reconocimiento de sus debilidades y fortalezas.

Suelen identificarse inconvenientes al momento de ejecutar las evaluaciones, estos, afectan de manera negativa, perjudicando el proceso evaluativo del desempeño, pudiendo ser, cuando el evaluado reacciona de forma imprevista y pesimista, en vista a los comentarios negativos del evaluador hacia el trabajador, así mismo cuando se percibe una falta de equidad en el proceso de evaluación.

Según Montoya (2009) la evaluación del desempeño es un proceso que consta de varias etapas: seguimiento, acompañamiento y retroalimentación, el cual debe ser dinámico y participativo entre jefe y colaboradores, promoviendo la mejora continua, el aprendizaje autónomo, incentivando el desarrollo de habilidades y competencias con el objetivo de mejorar los procesos laborales y las actividades del trabajo.

La evaluación del desempeño brinda información fundamental sobre aspectos de las funciones de los colaboradores, tales como, planes laborales, los cuales son esenciales al momento de planear futuras rotaciones de acuerdo a la experiencia, capacidad, competencias y habilidades de cada trabajador, así como también planes de sucesión, ascensos y compensaciones donde se pueden observar a los colaboradores con potencial mismos que serán tomados en cuenta para ocupar otros cargos dentro de las instituciones.

Factores del desempeño laboral

Existen factores que influyen de forma positiva y negativa en el desempeño laboral, entre los factores positivos se encuentra la participación del colaborador, la motivación, formación y desarrollo profesional del mismo, en muchas instituciones se aplica el reconocimiento al trabajador como método de motivación para influenciar de manera positiva en el desempeño laboral, clima laboral también es uno de ellos factores principales para un buen desempeño, pues de aquí parte las emociones y dedicación del personal.

El desarrollo y la formación de los trabajadores es esencial porque permite a la persona crecer profesional y laboralmente generando una oportunidad de adquirir

experiencia. La participación activa de los colaboradores es uno de los principales métodos usados por las organizaciones porque permite que los colaboradores participen en los procesos de planificación, gestión y control de funciones y actividades laborales.

Se han identificado ocho factores generales que inciden en el desempeño laboral, siendo estos conformados por; liderazgo, destreza, disciplina, eficiencia y consistencia, motivación, reconocimiento de fortalezas y habilidades, así como el conocimiento declarativo y sus antecedentes. Estos factores se han colocado como los característicos en el desempeño laboral, cada uno de ellos incide de manera directa e indirecta en la ejecución de labores de los trabajadores.

Marco conceptual

Estrés laboral

Según, la Organización mundial de la salud, se define al estrés laboral como el conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que se generan en el trabajador ante las exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades de este para desempeñarse de forma óptima en su perfil profesional (Instituto Nacional De Salud Pública, 2020).

Sobrecarga laboral

La Organización mundial de la salud lo define como una forma de conflicto trabajo, se le designa al trabajador varias actividades a cumplir en un lapso de tiempo limitado y reducido. El empleador designa funciones extras al trabajador de forma excesiva y constante, lo que produce que el trabajador se torne cansado, estresado y

frustrado, lo que representa un riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida (Alcívar , 2020).

Agotamiento emocional

Se considera agotamiento emocional al estado al que se llega por consecuencia de la sobrecarga de esfuerzo psicológico, pudiendo ser por cualquier causa, siendo la más frecuente el agotamiento emocional de tipo laboral. A pesar de que el agotamiento emocional se manifiesta como cansancio mental, suele estar acompañado de síntomas físicos como fatiga constante, este agotamiento ocasiona que la persona sienta que no puede avanzar y la acompaña de sentimientos negativos (Clínica Galatea, 2018).

Despersonalización

La despersonalización es una experiencia subjetiva caracterizada por la alteración de la manera de verse y percibirse una persona a sí mismo y a su cuerpo. Suele acompañarse de la sensación, de perderse a uno mismo, la persona comienza a notarse de manera distinta a lo habitual caracterizándose de raro (Farré & Lasheras, 2021).

Realización personal

La realización personal o autorrealización es la capacidad de alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal, la autorrealización hace referencia a tratar de alcanzar y explotar todo el potencial de una persona, para lograr éxito y llevar una vida feliz (Hotmart, 2021).

Como resumen del capítulo I, el síndrome de burnout o síndrome del desgaste ocupacional es la cronificación del estrés laboral, se evidencia en el trabajador en manera de cansancio y agotamiento, siendo estos físico y mental de manera consecutiva, este, se ve afectado y pierde el interés en sus actividades laborales, ocasionando un bajo rendimiento del trabajador.

El principal teorista del término de síndrome de Burnout fue Maslach quien lo describió como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos fundamentales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome; de estas, el cansancio o agotamiento emocional hace referencia a la fatiga, pérdida de energía; la despersonalización que es una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, el trabajador experimentará actitudes y sentimientos negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas negativas hacia su equipo de trabajo. Y, por último, la dificultad para la realización personal que son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, el trabajador comienza a desconfiar de sí mismo y de sus habilidades (Martínez, 2010).

Es el cuestionario usado para la evaluación del entorno laboral, y del síndrome de burnout, fue diseñado en el año 1981 por Christina Maslach y Susan Jackson, para evaluar el agotamiento laboral de los trabajadores, consta de 22 ítems que trata sobre los sentimientos y actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, el cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout, basándose en los 3

aspectos de síndrome del trabajador quemado, subescala de cansancio emocional (9 ítems), subescala de despersonalización (5 ítems), subescala de realización personal (8 ítems) (Rodríguez P. , 2020).

El desempeño laboral es la acción de realizar, llevar a cabo y cumplir con una tarea designada, es decir, se puede resumir como la actividad laboral que un recurso humano lleva a cabo en su puesto de trabajo, en su profesión o en su cargo, la cual se sustenta en las diversas capacidades, conocimientos y aptitudes que posea cada trabajador, cumplimiento de los trabajadores tomando como referencia las actividades, metas u objetivos planteados por la organización para llevar a cabo en un período de tiempo determinado.

El desempeño laboral permite la evaluación y consecuente medición de la eficacia que tienen los recursos humanos que forman parte de la empresa, ya que las cualidades, necesidades, habilidades y capacidades son características individuales que están presentes en el trabajo para producir comportamientos que logran afectar su rendimiento.

La evaluación del desempeño es una herramienta indispensable para los jefes inmediatos la cual consiste en un proceso técnico que permite tener una estimación cualitativa y cuantitativa sobre el nivel de eficacia que tienen los trabajadores al momento que utilizan sus cualidades y habilidades para desarrollar sus funciones, responsabilidades y actividades en su puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño es aquella que brindará datos esenciales a la organización, acerca de los trabajadores, en donde, se verán reflejados las falencias y

errores más comunes que cometen; con el objetivo de realizar una retroalimentación acorde con las estrategias institucionales para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores, esto, mediante el reconocimiento de sus debilidades y fortalezas.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se analiza investigaciones nacionales e internacionales previas del tema objeto de estudio, que aporten con datos importantes para la elaboración del proyecto investigativo, de esta manera se podrá recolectar más información y compararla con estudios anteriores, esto puede servir para futuras investigaciones, a continuación, se cita a varios autores que han aportado a la realización de este estudio sobre la Incidencia del burnout en el desempeño del personal de salud.

Estudios referenciales internacionales

Según Arias y otros (2017) en su artículo denominado Síndrome de burnout en personal de salud a nivel de América Latina, realizó una comparación acerca del síndrome de burnout en 7 países diferentes: Chile, Perú, Venezuela, Colombia, Argentina, Brasil y México encuestando a una muestra de 989 profesionales de la salud, el autor señala que Perú, Chile y Colombia presentan mayor incidencia y prevalencia del síndrome de burnout, mientras que, en los demás países se evidencia menos carga y estrés laboral.

El autor describe que en Chile se presentan mayores puntajes en agotamiento emocional y despersonalización. En Argentina realizó el estudio en 123 pediatras y 36 odontólogos, se encontró que el 25% de esos trabajadores presenta síndrome de burnout, agotamiento emocional y síntomas de depresión. En Brasil, los trabajadores del sector

salud presentan altas puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional, de 127 profesionales estudiados, el 36% manifestó presentar cansancio emocional, el 16% despersonalización y el 8% baja realización profesional, es decir de los 127 profesionales el 60% presentó manifestaciones del síndrome de burnout, siendo la mayor parte de estos aquellos trabajadores que pasan de los 45 años y aquellos casados.

El autor valoró la prevalencia del síndrome de burnout en 213 trabajadores del sector salud de Venezuela. Los resultados obtenidos indican que, aunque la prevalencia del síndrome es baja (5.6%), hay una presencia alta de despersonalización (33.3%), agotamiento emocional (23%) y baja realización profesional (25.8%). El autor indica que las cifras son alarmantes y mayores en comparación a estudios anteriores, poniendo énfasis en la importancia de la salud psicológica ocupacional para evaluar factores de riesgos psicosociales y cuidar la salud mental de los trabajadores.

En Colombia, el autor aplicó el estudio a una muestra de 55 internos de medicina, el autor señaló que la prevalencia del burnout fue del 9.1%, no obstante, el 41.8% manifestó agotamiento emocional, el 30.9% despersonalización y el 12.7% expresó baja realización, en México la investigación se realizó en 82 internos de los cuales el 74.4% presentó agotamiento emocional.

Como resultado final el autor manifestó que todos los países presentan varianza y al menos un porcentaje mínimo de prevalencia del síndrome de burnout, en todos se evidencio altas puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y baja

realización personal, no obstante, en Colombia, Perú y Chile son los países con mayores índices del síndrome.

Según Dyrbye y otros (2019) en su artículo explicativo sobre la relación entre el agotamiento, ausentismo y desempeño laboral de Enfermeras americanas, realizó un estudio a 3098 profesionales, usando como instrumento de investigación el Cuestionario de Salud y Trabajo (HPQ) de la OMS; y para la medición del síndrome de burnout utilizó el cuestionario MBI de 22 ítems.

Los resultados arrojaron que un gran porcentaje de estas enfermeras padecen del síndrome, el 35.3% manifestaba agotamiento, el 30.7% presentí cuadros depresivos, mientras que el 60% manifestó que el trabajo demandaba mucho tiempo, lo que ocasionaba estrés al no poder contar con tiempo para la realización de otras actividades, lo que les generaba estrés, como conclusión, Dyrbye y otros. Demostraron una relación significativa entre el burnout y el desempeño.

Laurácio T. y Laurácio C. (2020), realizaron un estudio acerca del Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud con el objetivo de identificar la incidencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones y establecer si existe una relación con el desempeño del personal de salud del Centro de Salud Vallecito en Puno; los instrumentos usados fueron el MBI y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral.

Los resultados arrojaron que el 71.4 % de la muestra presentan bajo nivel de agotamiento emocional, los profesionales manifestaron sentir comodidad con su trabajo; pero en la dimensión de realización personal el 7.6% de los profesionales consideran que

su realización personal es baja. En conclusión, los autores determinan que no existe relación entre la variable de la incidencia del síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Aquino (2016) realizó un estudio correlacional entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, la investigación fue no experimental, descriptiva y cuantitativa, se realizó a una muestra de 124 colaboradores, el autor usó el cuestionario del síndrome de burnout y de desempeño laboral, los resultados demostraron que, entre las dos variables sí existe una relación negativa o inversa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal y promovió estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en toda la institución con el objetivo de erradicar el síndrome de burnout.

Según Consuelo (2017) en su estudio para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un hospital de la ciudad de Lima, el autor usó una muestra de 180 trabajadores, su investigación fue cuantitativa correlacional, los instrumentos de investigación usados fueron el MBI y el cuestionario de evaluación de desempeño laboral, el autor concluyó que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, lo que se confirmó mediante la prueba de correlación de Spearman ($r = -0,228$ y $p = 0,001$)

Bedoya (2014) realizó una investigación para identificar la prevalencia del síndrome de burnout en un hospital público Colombiano, realizó un estudio descriptivo a una muestra de 82 colaboradores del hospital, usando como instrumento de investigación el MBI, se evidenció en los resultados que el 45.12% de la muestra obtuvieron puntuaciones elevadas para agotamiento emocional, el 9.75% puntuaron alto

en la dimensión de despersonalización, y el 8.55% obtuvieron calificaciones baja para la dimensión de realización personal. Como conclusión se evidencia que, en un hospital público de la ciudad de Colombia, la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores es del el 21.14% para todas las dimensiones.

Mababu (2019) por su parte, realizó una investigación en España

acerca de la relación entre el síndrome de burnout con el rendimiento laboral, el estudio se realizó en una muestra de 260 trabajadores, siendo este, una investigación correlacional. Los resultados obtenidos manifestaron la existencia de una relación significativa, negativa y bidireccional entre el burnout y el rendimiento laboral, el autor manifiesta que el síndrome de burnout afecta de manera negativa y significativa en el desempeño de funciones por parte de los trabajadores.

Cusilayme (2019) en su investigación sobre los factores motivacionales en el desempeño laboral, analizó el estado emocional de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral, siendo este un estudio correlacional no experimental, cuantitativo. Los instrumentos de trabajo para el estudio fueron los cuestionarios de desempeño laboral y motivación, los cuales fueron aplicados a una muestra de 63 trabajadores, para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y como resultado se evidenció una relación positiva entre las variables. En algunas dimensiones del desempeño laboral, se evidenció falta de compromiso y conocimiento por parte de los trabajadores lo que ocasiona un mal manejo de funciones.

Gutiérrez y otros. (2017) describió al síndrome de burnout como un afrontamiento inadecuado ante el estrés que producen las jornadas laborales, para su

estudio acerca de la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, escogió una muestra de 100 enfermeros en los que aplicó el cuestionario de Burnout, los resultados obtenidos muestran que el 42% de los enfermeros presentan cansancio emocional, el 38% despersonalización, el 30% falta de realización personal. Como conclusión el autor comprobó la existencia del síndrome de burnout en los enfermeros.

Estudios referenciales nacionales

Barriga (2015) realizó un estudio en el que pretendía determinar cuál era la relación que existía entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal que laboraba en empresas comercializadoras en la ciudad de Ambato. El autor tomó la muestra total de los trabajadores de la empresa, en este caso 50 trabajadores, utilizando como instrumentos de estudio el cuestionario de Burnout de Maslach, el cual consta de 22 ítems que investiga las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Los resultados obtenidos revelaron que el 12% de los trabajadores tenían agotamiento emocional, encontrándose al límite por las altas exigencias laborales; el 20% de los trabajadores refirieron tener sentimientos de negativos, debido a los conflictos que existen en el área laboral, el personal manifestó sentirse acusado; y el 15% refirió no tener problema alguno, manifestando encontrarse enérgicos y ganas de superación. Como conclusión el autor determinó que no se evidencia la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores.

Según Márquez (2020) en su estudio sobre el desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el hospital general del norte de Guayaquil los ceibos, evaluó a 68 personas que laboraban en ese hospital, utilizando el cuestionario de MBI para evaluar el síndrome de burnout, y otro cuestionario para medir el desempeño laboral de los profesionales de salud. En sus resultados determinó que el 66.5% de los trabajadores sufren de agotamiento emocional y el 76.5% manifestó que a lo largo de su carrera y experiencia profesional han logrado las metas que se han propuesto, concluyendo que los trabajadores del área de terapia intensiva del Hospital general del norte los Ceibos no padecen del síndrome de burnout pero que existen variables que impiden que tengan un excelente desempeño laboral, como es la falta de interés por aprender cosas nuevas.

Cerón (2020) en su estudio sobre el síndrome de burnout analiza las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en enfermeros de hospitales y clínicas privadas y públicas de la ciudad de Guayaquil, para ello aplicó la escala de MBI y se correlacionó con datos sociodemográficos y laborales reportados por los enfermeros participantes del estudio. Los resultados arrojaron que la prevalencia del síndrome de Burnout fue del 1,7%. El 6,6% y el 5,2% presentaron nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización, respectivamente; el 14,6% presentó un nivel bajo en realización personal. La autora concluyó que no se evidenciaron niveles críticos del síndrome de Burnout, se observó niveles altos de desgaste emocional en profesionales que trabajan en el sector público, siendo más frecuente en el sexo masculino.

Zumárraga y otros. (2008) realizó un estudio con el fin de medir la prevalencia del síndrome de burnout en hospitales públicos de la ciudad de Quito, para esto, se usó una muestra de 180 médicos, los datos obtenidos dieron como resultado que, el 22.1% de la muestra presenta agotamiento emocional, el 16.7% presentó despersonalización, y el 2.7% baja realización personal. El autor evidencia la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores al mismo tiempo que recomienda evaluaciones periódicas y estrategias de afrontamiento.

Vinueza (2020) en su estudio sobre el síndrome de burnout en profesionales de salud ecuatorianos durante la pandemia por COVID 19, su objetivo fue medir la intensidad del síndrome de burnout en los trabajadores, el estudio fue observacional de corte transversal, en donde se utilizó una muestra de 224 profesionales de la salud, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de síndrome de burnout.

El estudio demostró que más del 90% de la muestra, presenta síndrome de burnout en intensidad moderada a severa, esto debido a los inconvenientes que trajo consigo la pandemia, evidenciando agotamiento emocional y despersonalización en los profesionales.

Ramos (2016) realizó un trabajo de investigación acerca del síndrome de burnout en profesionales fisioterapeutas que laboran en la ciudad de Ambato, con la finalidad de determinar la incidencia de este, para ello, se usó el Cuestionario de MBI, el autor también usó un cuestionario el cual aplicó a los usuarios para poder medir el desempeño laboral de los profesionales y de esta manera planificar estrategias de mejoras para la calidad de atención.

La muestra fue de 29 fisioterapeutas a quienes se les aplicó el MBI y de 306 usuarios a los que se les aplicará la encuesta de satisfacción para medir el desempeño de los profesionales. Como resultado, en el estudio se evidenció que el 51.7% de los fisioterapeutas presentan el síndrome en un rango moderado a severo, y alrededor del 55.5% de los usuarios manifestaron inconformidades con la atención y el desempeño de estos profesionales.

Chávez (2021) realizó una investigación sobre el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral, esto debido a la alta demanda en los hospitales del Instituto ecuatoriano de seguridad social de la Troncal a principios del año, lo que ocasionaba preocupación y estrés al personal que labora en el hospital afectando la calidad de servicios, el estudio se realizó en una muestra de 62 trabajadores públicos, el autor concluyó que en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización los trabajadores no presentan niveles altos de burnout, no obstante en la dimensión de realización personal se evidenció altos puntajes, el autor comprobó que la única dimensión del cuestionario del síndrome de burnout que tiene relación con el desempeño laboral es la de realización personal.

Arévalo (2015) en su estudio sobre la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores, la investigación se realizó en 26 trabajadores de una empresa textil en la ciudad de Ambato, a los que se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de burnout y el de desempeño laboral, siendo este un estudio bibliográfico, descriptivo y exploratorio, el autor busca identificar las causas de un mal desempeño vinculándolo con el síndrome de burnout.

Los resultados del estudio, para la dimensión de agotamiento emocional, los valores fueron bajos, la mayoría de los trabajadores manifestaron no sentirse agotados emocionalmente, en la dimensión de despersonalización, los trabajadores expresaron nunca o casi nunca sentir que pierden el interés, entusiasmo o tener dudas acerca de su trabajo, en la última dimensión, realización personal, se evidenció altos puntajes, los trabajadores manifestaron resolver problemas con facilidad, estar capacitados para sus funciones, ser eficaces, contribuir efectivamente y conseguir objetivos. En general la muestra demostró no presentar el síndrome de burnout.

Para la evaluación del desempeño, se aplicó un cuestionario a los trabajadores, los resultados mostraron un alto desempeño en los colaboradores, calidad de trabajo, ética, iniciativa, calidad del trabajo, productividad, responsabilidad, honestidad, confiabilidad y conocimientos. El autor concluyó que la relación entre las variables es inversa, es decir, a un buen desempeño laboral, ausencia o baja puntuación de síndrome de burnout.

En el Capítulo II, marco referencial; a nivel internacional, se evidencia que países como Perú, Chile, Colombia y Estados Unidos, tienen mayor incidencia del síndrome de burnout en instituciones públicas y privadas, en especial en la dimensión de cansancio emocional, seguido de despersonalización y de realización personal, encontrando relación significativa del mismo con el desempeño laboral de los trabajadores. Estudios realizados en España demostraron que en los hospitales privados no existe relación incidencia del síndrome de burnout ni relación con el desempeño laboral, mientras que en los hospitales públicos sí se evidencia. En países como

Venezuela, Argentina, Brasil y México no se evidenció síndrome de burnout ni relación con el desempeño laboral.

A nivel nacional, los estudios dieron como resultados que en el sector salud, en hospitales de ciudades como Guayaquil y Quito, no se evidenció síndrome de burnout en los trabajadores, pero en hospitales de Ambato y La Troncal si hay incidencia del síndrome de burnout en los trabajadores, no obstante, no se demostró relación entre el síndrome y el desempeño laboral. Solo en estudios realizados a principio de la pandemia por Covid19, se evidenció a nivel público y privado una incidencia alta del síndrome de burnout con relación en el desempeño laboral, esto debido a las altas demandas y sobrecarga laboral por trabajadores contagiados por el virus.

Marco legal

El Artículo 4 del instrumento andino de seguridad y salud laboral indica que toda institución empleadora deberá contar con servicios de salud preventivos y adecuaciones laborales saludables entre los que se pueden mencionar:

- a. Ambiente laboral seguro, digno y saludable, que preserve y optimice la salud física, social y mental de los colaboradores.
- b. Trabajo acorde a las capacidades y habilidades de los colaboradores considerando su salud física y mental.

En el artículo 5, se estipula que, los empleadores deberán cumplir con las siguientes acciones:

- a. Elaborar un programa de salud laboral que garantice el bienestar de los trabajadores
- b. Identificación de factores de riesgos que puedan ocasionar accidentes laborales o que incidan en la salud de los trabajadores.
- c. Conservar ambientes saludables e identificar factores de riesgos ambientales que incidan en la salud de los trabajadores
- d. Realizar mantenimiento de maquinarias y restauración de espacios físicos inestables con el fin de prevenir accidentes laborales.
- e. Elaborar programas que permitan mejorar las prácticas laborales y de esta manera prevenir problemas de salud a los trabajadores.
- f. Socializar protocolos de manejo de equipos y protocolo de seguridad laboral.
- g. Evaluaciones de salud continua a los trabajadores de acuerdo con el cargo que desempeñan y el trabajo que realizan.
- h. Contar con profesionales capacitados para la seguridad ocupacional y especializado en la salud de las personas
- i. Establecer áreas exclusivas para la atención a trabajadores con afecciones a su salud y en caso de emergencias, misma que debe contar con los equipos e insumos necesarios.
- j. Elaborar y mantener registros de las enfermedades de los trabajadores, enfermedades profesionales y accidentes laborales ocurridos en la institución al realizar la actividad laboral (Secretaría General de la Comunidad Andina, 2008)

De acuerdo con los derechos de los trabajadores, en el artículo 18 se indica que todo trabajador tiene derecho a un ambiente de trabajo sano y adecuado para el cumplimiento

de sus obligaciones laborales, que garanticen la salud y seguridad de los colaboradores. En el artículo 19 se especifica que uno de los derechos de los trabajadores es la información acerca de los riesgos que conlleva el realizar sus actividades laborales, la cual es obligación de los empleadores informar e implementar medidas de para cuidar la salud de cada colaborador.

En el artículo 20 se estipula que otro de los derechos de los trabajadores es la autoridad para solicitar una inspección del lugar de trabajo cuando considere que el ambiente no es adecuado para su salud, el trabajador podrá permanecer durante la inspección y manifestar sus observaciones para ser analizadas y posteriormente mejoradas según corresponda. En el Artículo 21 se detalla que el trabajador tiene el derecho a cesar sus actividades laborales si ve amenazada su vida o siente peligro al estar en el lugar sin sufrir repercusiones de parte del empleador, siempre que se pueda demostrar la amenaza.

En el Artículo 76 de la Ley orgánica de servicio público, LOSEP, se detalla el sistema de evaluación de desempeño de los trabajadores, el cual tiene con fin medir el nivel de confianza en las actividades laborales bajo parámetros acordes a las funciones de cada trabajador y su perfil laboral. Estas evaluaciones se realizarán de manera justa e imparcial con la finalidad de identificar las falencias y déficits en las áreas laborales para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud ofertados por todas las instituciones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

En el Artículo 77, se establece que las instituciones podrán realizar evaluaciones periódicas para medir el desempeño laboral de los trabajadores, a nivel del sector

público estas evaluaciones se realizarán de manera anual con la finalidad de estimular la mejora continua de los trabajadores aumentando su rendimiento y desempeño laboral.

Para aquellos trabajadores con puntuaciones insuficientes se podrá realizar otra evaluación de desempeño conforme al art. 80 de esta ley.

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se encuentra el diseño de la investigación, el método y enfoque del estudio, el alcance o tipo de investigación, los instrumentos de estudios a utilizar, las técnicas de recopilación de datos, se seleccionará la población y muestra a investigar, y las técnicas empleadas para el análisis de los datos. Esto con la finalidad de determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud para diseñar estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral del personal de salud del hospital.

Método y enfoque del estudio

El presente estudio se realizó a través de un enfoque cuantitativo, con la finalidad de medir la información obtenida, se emplearon instrumentos que dieron como resultados datos contables medidos con escala de Likert, este enfoque cuantitativo permite la obtención de cifras numéricas con el objetivo de realizar cálculos estadísticos que nos permitan interpretar con claridad los resultados de estudio (Marquéz, 2020).

Diseño de la investigación

El presente estudio es un trabajo investigativo no experimental, debido a que el estudio no fue realizado con procedimientos físicos empleados a los trabajadores, sino que realiza observación acerca del fenómeno a estudiar, y es de carácter transversal, esto debido a que se recolectó la información en un tiempo determinado, tiempo único,

además de ser el indicado para evaluar la información recopilada del estudio (Veiga & Zimmermann, 2008).

Alcance o tipo de investigación

Se han identificado cuatro tipos de estudios entre los que se encuentra: los exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativo. El estudio exploratorio se da cuando se analiza de manera minuciosa el tema propuesto; tema que no ha sido estudiado a cabalidad y existe un déficit de investigaciones que aporten al estudio o por falta de evidencias científicas (Rosales, 2012).

Se denomina estudio descriptivo a las investigaciones que tienen como finalidad analizar las diversas variables que caracterizan a la población. Se habla de un estudio correlacional cuando el tema propuesto consta de dos variables que se correlacionan entre sí, las cuales tratarán de explicar su grado de relación. Finalmente, el estudio explicativo, en el que los autores tratarán de explicar la causa y efecto de un determinado fenómeno (Marquéz, 2020).

El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo, pues se analizó los datos obtenidos mediante las encuestas para identificar la incidencia del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en una institución pública de salud y de tipo correlacional, pues se estudia la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos son las encuestas virtuales, las cuales fueron aplicadas al personal del área de emergencia que labora en una institución pública de salud, el primer cuestionario es basado en el MBI para medir el nivel de síndrome de Burnout, y el segundo es una encuesta para evaluar el desempeño laboral, esto con la finalidad de determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud. Estas encuestas serán realizadas de manera virtual mediante la opción formas de Google.

El MBI consta de 22 ítems basados en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal, para esta encuesta se usó la escala de Likert como herramienta de medición, siendo 0 nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces/ una vez al mes o menos, 3 regularmente/ pocas veces al mes, 4 bastantes veces/ una vez por semana, 5 casi siempre pocas veces por semana y 6 siempre/ todos los días.

De la misma manera para la encuesta de desempeño laboral se usará la escala de Likert, en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Definición de variables

Las variables del presente proyecto investigativo son, el síndrome de burnout y el desempeño laboral, siendo la variable dependiente el desempeño laboral y la independiente la variable del síndrome de burnout.

Población y muestra

El presente trabajo de investigación tiene como escenario el área de emergencia de una institución pública de salud, en donde laboran 37 trabajadores de salud por guardia, 12 médicos, 8 enfermeras, 11 auxiliares varias, 2 terapistas respiratorios, 2 tecnólogos, 1 en imágenes, 1 en laboratorio. Una población total de 148 trabajadores de la salud por las 4 guardias existentes en el hospital.

Debido a la cantidad delimitada, se ha decidido evaluar a todo el personal de las distintas guardias dando como muestra un total de 148 trabajadores de la salud los cuales fueron encuestados para la obtención de datos.

Herramientas de análisis de datos

Para el análisis de datos se usó la opción del formulario de Google para la realización de la encuesta virtual, la cual permitió obtener resultados tabulados de manera inmediata en gráficos de columnas y pastel.

Técnica de análisis de datos

Para la valoración del Maslach Burnout Inventory se medirán las subescalas de este:

Tabla 1
Subescalas para forma MBI

Subescala	Ítems	Número de ítems	Puntajes por ítem	Puntajes por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	5,10,11,15,22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

Tabla 2
Valoración de subescalas del MBI

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30
Realización personal	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

Para la valoración del desempeño laboral, el cuestionario se evaluará de la siguiente manera para cada pregunta:

	Bajo	Medio	Alto
Puntaje	1-2	3	4-5

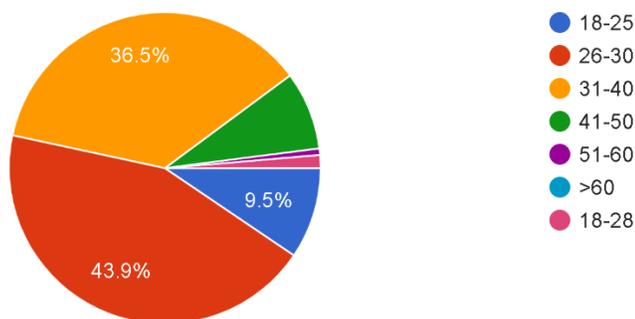
Finalizada la recolección de datos se procedió a analizar los datos tabulados y evaluarlos para determinar la incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Análisis de resultados

Se aplicó una encuesta virtual con dos variables al personal de salud que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud, la primera, la MBI para evaluar el síndrome de burnout, y la segunda, dirigida a evaluar el desempeño laboral, esto con la finalidad de determinar la incidencia del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud. A continuación, se detalla y analiza los resultados obtenidos:

Figura 1

Edad

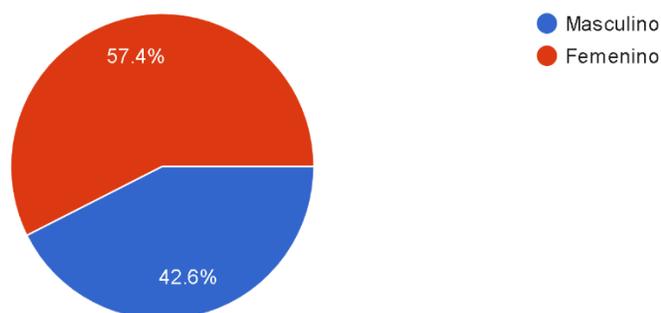


En la primera pregunta correspondiente a la edad, se puede evidenciar que el 43.9% de los trabajadores del área de emergencia, oscilan entre los 26 a 30 años de edad, el 36.5% de los colaboradores tienen entre 31 a 40 años de edad, el 10.2% entre 18 a 25 años, el 8.1% entre 41 a 50, mientras que, la muestra más baja es de aquellos

trabajadores que superan los 51 años de edad, siendo el 0.7% de los mismos, colaboradores entre 51 a 60 años y un número nulo para trabajadores mayores de 60 años en el área de emergencia.

Figura 2

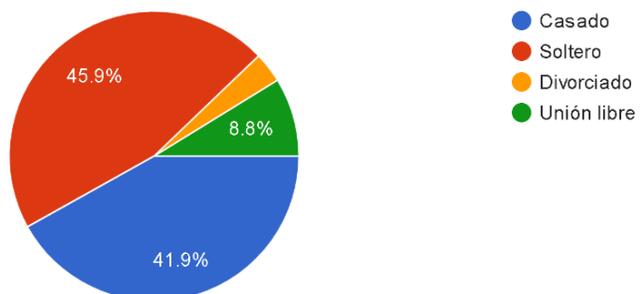
Género



En la figura 2 se puede observar que el 57.4% de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud, es de género femenino, mientras que el 42.6% restante pertenecen al género masculino.

Figura 3

Estado civil

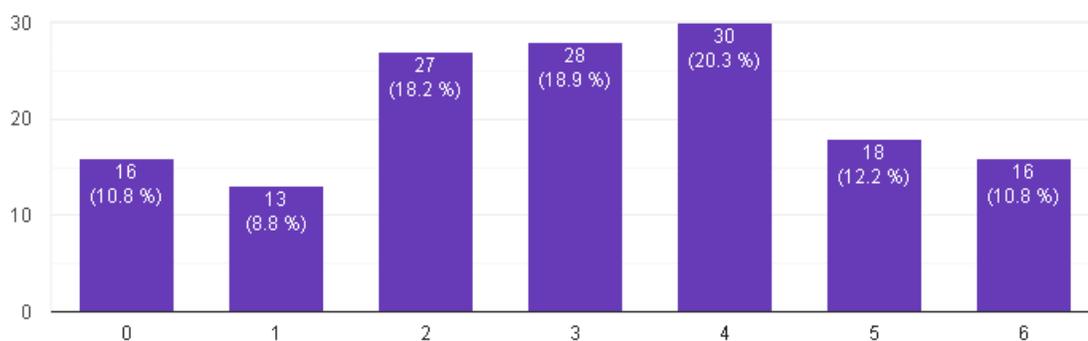


En lo correspondiente al estado civil de los trabajadores del área de emergencia del hospital, en la figura 3 se evidencia que el 45.9% se encuentran solteros, el 41.9% casado, el 8.8% unido y el 3.4% divorciado.

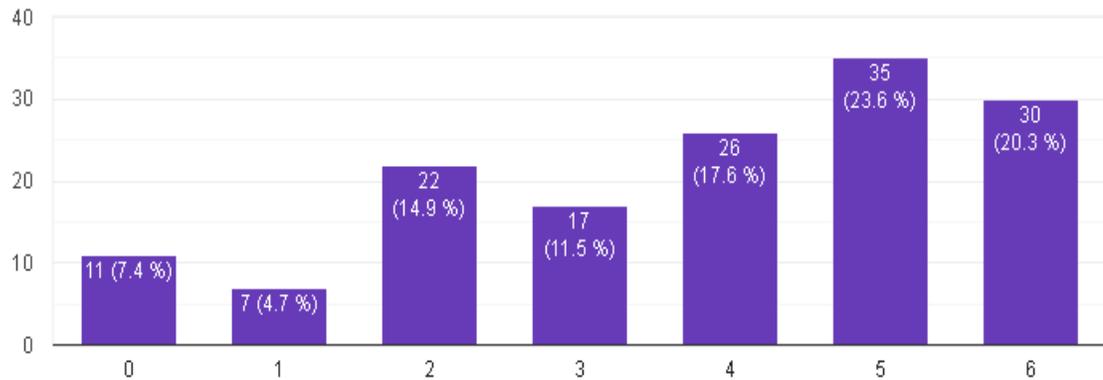
Maslach Burnout Inventory

Figura 4

Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo



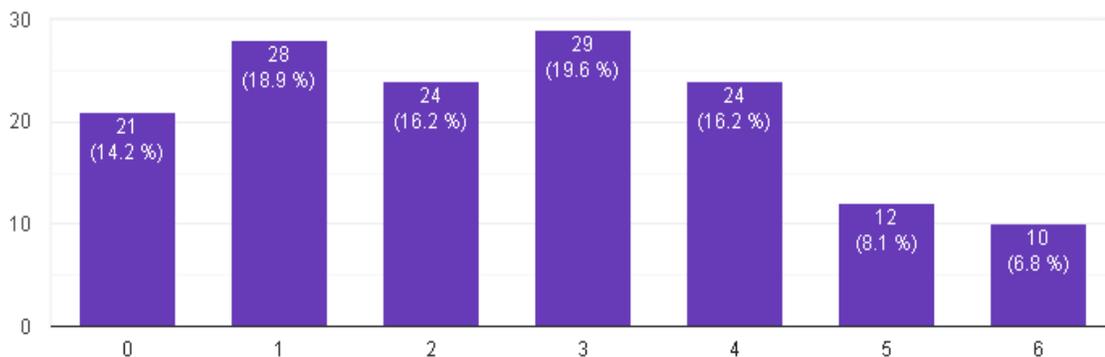
Se puede identificar que el 20.3 % de la muestra manifiesta sentirse emocionalmente agotado por su trabajo bastantes veces/ una vez por semana, 18.9% regularmente/ pocas veces al mes, el 18.2% algunas veces o una vez al mes se sienten emocionalmente agotados por sus actividades laborales, el 12.2% casi siempre o pocas veces a la semana, el 10.8% siempre/ todos los días, el 10.8% nunca, mientras que el 8.8% de trabajadores manifestó casi nunca haber sentido agotamiento emocional.

Figura 5*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*

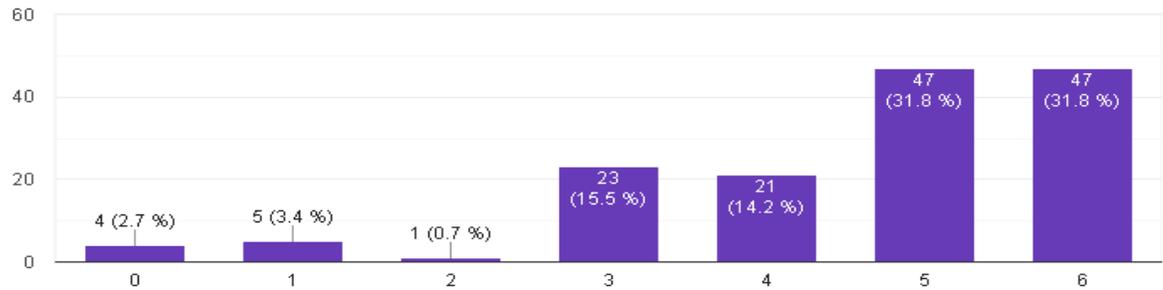
En la figura 5 se indica el nivel de cansancio que poseen los trabajadores al final de la jornada de trabajo, en ella, se puede observar que el 23.6% de los trabajadores manifestó sentir casi siempre cansancio o lo equivalente a pocas veces por semana, el 20.3% indicó que, sienten cansancio laboral casi siempre/ todos los días; el 17.6% manifestó que bastantes veces/ una vez por semana sienten cansancio luego de la jornada laboral, el 14.9% algunas veces o lo equivalente a una vez al mes o menos; mientras que el 11.5% siente que regularmente se encuentran cansados luego de su trabajo, el 7.4% de los trabajadores manifestaron que nunca y el 4.7% indicaron que casi nunca sienten cansancio laboral.

Figura 6

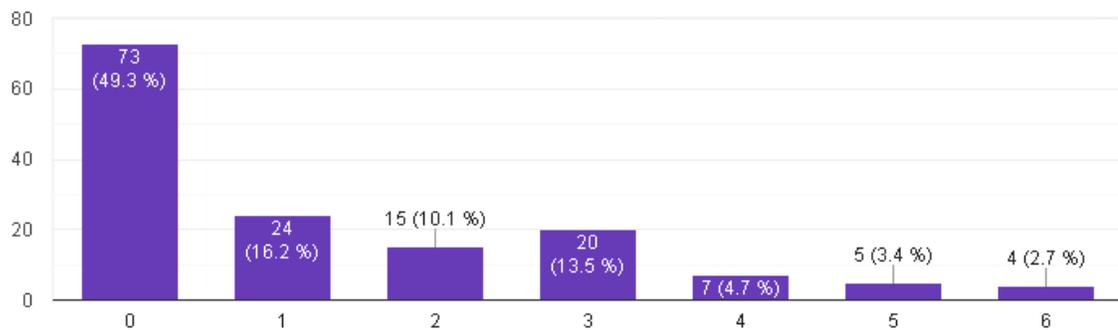
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.



La figura 6 responde al enunciado "cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado", el 19.6% de los trabajadores manifestó regularmente sentir fatiga cuando se levantan por las mañanas para ir a laborar, el 18.9% indicó casi nunca sentirse fatigados, el 16.2% de los trabajadores expresó que bastantes veces/ una vez por semana, el 14.2% manifestó nunca sentirse fatigado al levantarse por las mañana antes de la jornada laboral, el 16.2% algunas veces o pocas veces al mes, el 8.1% de los trabajadores que manifestó que se encuentran fatigados casi siempre y el 6.8% siempre o todos los días.

Figura 7**Tengo facilidad para comprender como se sienten las demás personas**

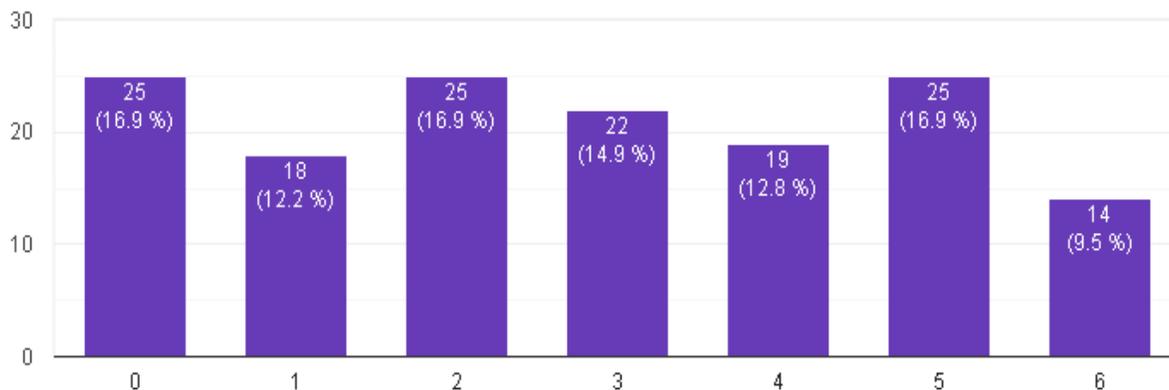
En este gráfico se puede evidenciar que el 31.8% de los trabajadores indicó tener siempre la facilidad para comprender como se sienten sus pacientes, el 31.8% casi siempre, el 14.2% de los trabajadores manifestó bastantes veces comprender al paciente, el 15.5% regularmente, el 3.4% indicó casi nunca comprender a sus pacientes, el 2.7% expresó nunca comprender a los pacientes y el 0.7% manifestó algunas veces comprender a sus pacientes o lo equivalente a una vez al mes.

Figura 8***Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.***

En concordancia con la pregunta, el 49.3% de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud manifestó que nunca han tratado a sus pacientes como objetos impersonales, el 16.2% indicó que casi nunca, el 13.5% regularmente, el 10.1% algunas veces o lo equivalente a una vez al mes o menos, el 4.7% expresó haber tratado a sus pacientes como objetos impersonales bastantes veces, el 3.4% casi siempre y el 2.7% siempre.

Figura 9

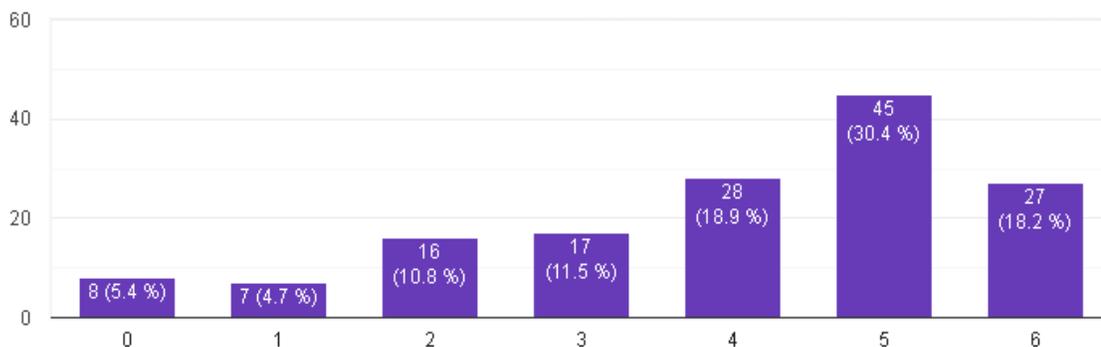
Siento que trabajar todo el día supone un gran esfuerzo y me cansa



En la figura 9 con respecto a si los colaboradores sienten que trabajar todo el día supone esfuerzo y cansancio, el 12.8% manifestó que son bastantes veces o lo equivalente a una vez por semana, el 16.9% indicó que casi siempre o pocas veces semana, el 14.9% regularmente o pocas veces al mes y el 12.2% algunas veces/ una vez al mes o menos, el 16.9% expresó nunca sentir esfuerzo o cansancio, el 16.9% algunas veces o una vez al mes, y el 9.5% indicó sentirse muy cansados casi siempre.

Figura 10

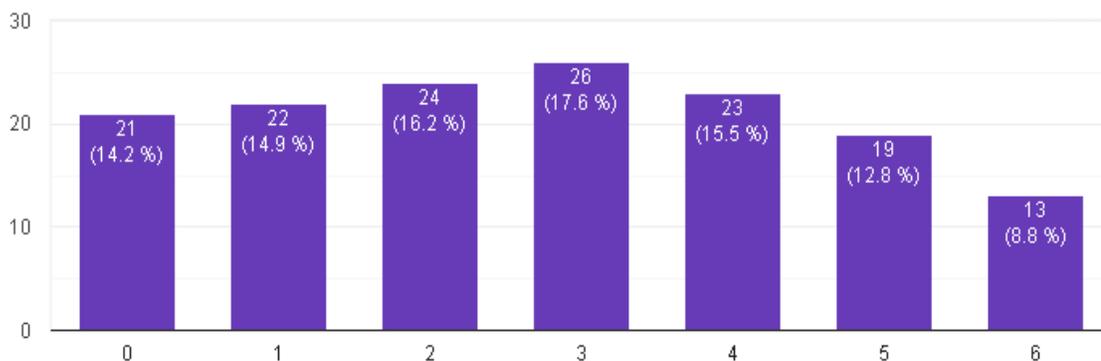
Creo que trato con mucha eficacia los problemas personales



En el enunciado sobre la eficacia en el trato de los problemas personales, el 5.4% de los colaboradores indicó que nunca resuelven con eficacia sus problemas, el 4.7% casi nunca, el 10.8% algunas veces o por lo menos una vez al mes, el 11.5% expresó que regularmente resuelven con eficacia sus problemas, el 18.9% bastantes veces, el 30.4% casi siempre y el 18.2% manifestó que siempre resuelven con eficacia sus problemas.

Figura 11

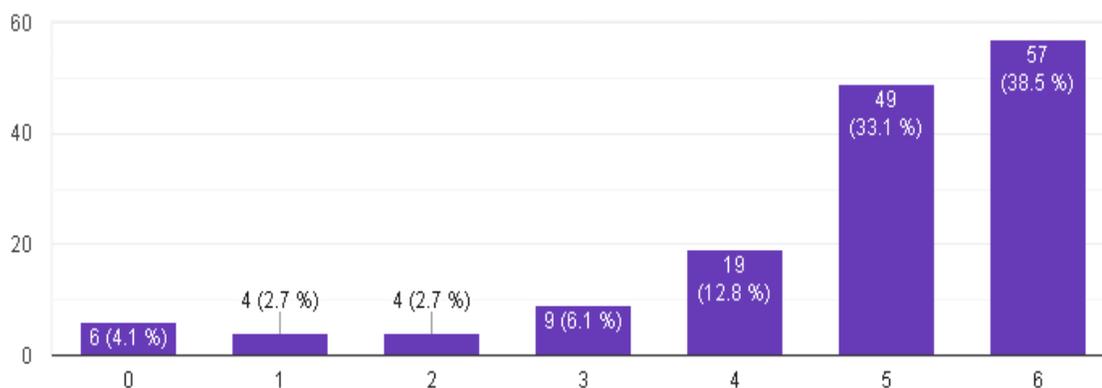
Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.



La figura 11 cuantifica los sentimientos del trabajador y el sentirse desgastado o quemado por el trabajo, el 14.2% de los trabajadores manifestó nunca sentirse desgastados o quemados por el trabajo, el 14.9% indicó que casi nunca se han sentido quemados por el trabajo, el 16.2% expresó sentirse algunas veces desgastados o quemados por el trabajo, el 17.6% regularmente, el 15.5% bastantes veces, el 12.8% casi siempre y el 8.8% manifestó siempre sentirse cansados y/o quemados por el trabajo.

Figura 12

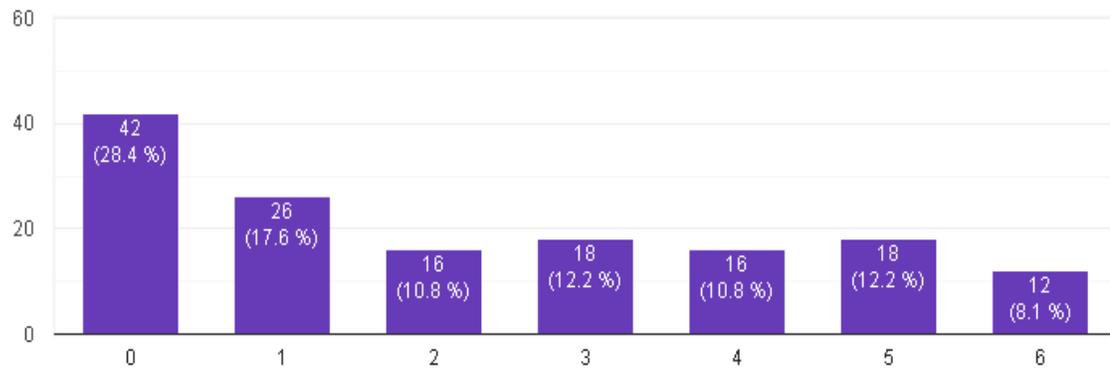
Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes



Según el 38.5% de los trabajadores creen influenciar siempre de manera positiva en la vida de los pacientes, el 33.1% manifestó sentir que casi siempre influncian de manera positiva a las personas de su entorno, el 12.8% bastantes veces equivalente a una vez por semana, el 6.1% regularmente, el 2.7% algunas veces, el 2.7% manifestó sentir que casi y el 4.1% indicó nunca influenciar de manera positiva en la vida de sus pacientes.

Figura 13

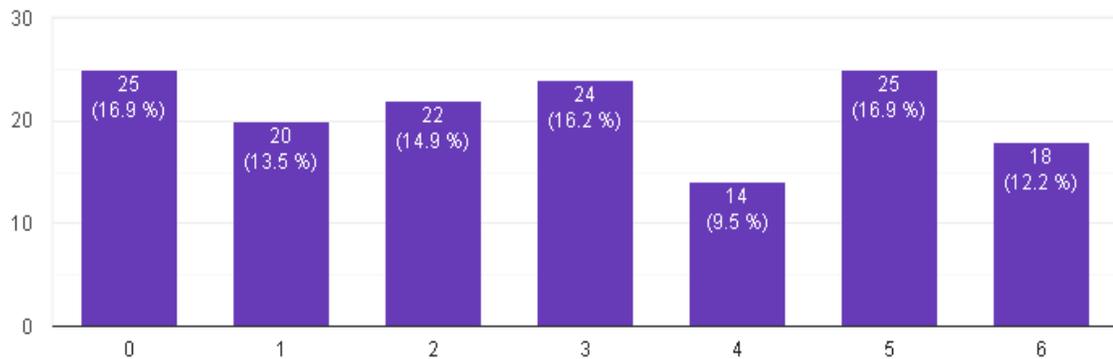
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión



El 28.4% de los trabajadores manifestó que nunca han tratado insensiblemente a la gente desde el inicio de ejercer su profesión, el 17.6% indicó que, casi nunca son insensibles, el 10.8% algunas veces son insensibles sin que sobrepase una vez al mes, el 12.2% regularmente o pocas veces al mes, el 10.8% bastantes veces o una vez por semana, el 12.2% casi siempre y el 8.1% expresó que siempre tratan de manera insensible a sus pacientes desde que empezaron su carrera.

Figura 14

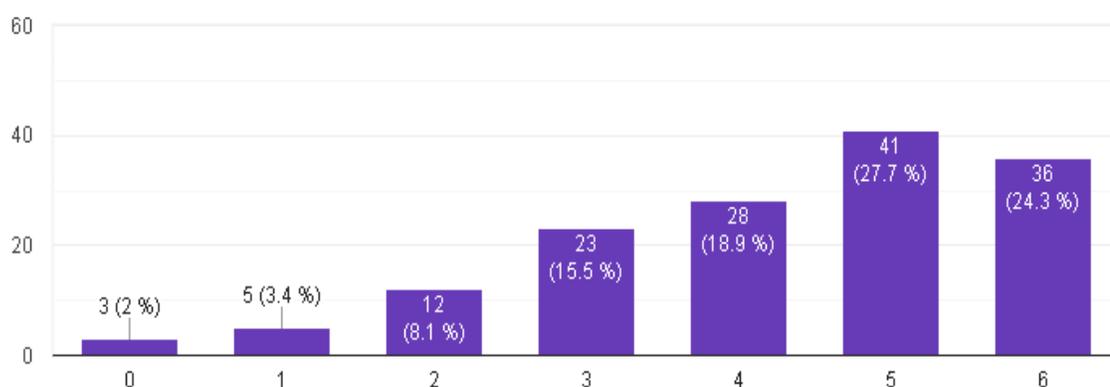
Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.



En la encuesta realizada a los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud con respecto al enunciado de sentir que el trabajo los endurezca emocionalmente; el 16.9% expresó que su carga laboral no incide en sus emociones, el 13.5% manifestó que casi nunca o rara vez sienten que el trabajo los endurezca emocionalmente, el 14.9% indicó que algunas veces sienten endurecerse emocionalmente, el 16.2% regularmente, el 9.5% bastantes veces, el 16.9% casi siempre y el 12.2% sienten sentir siempre endurecerse emocionalmente.

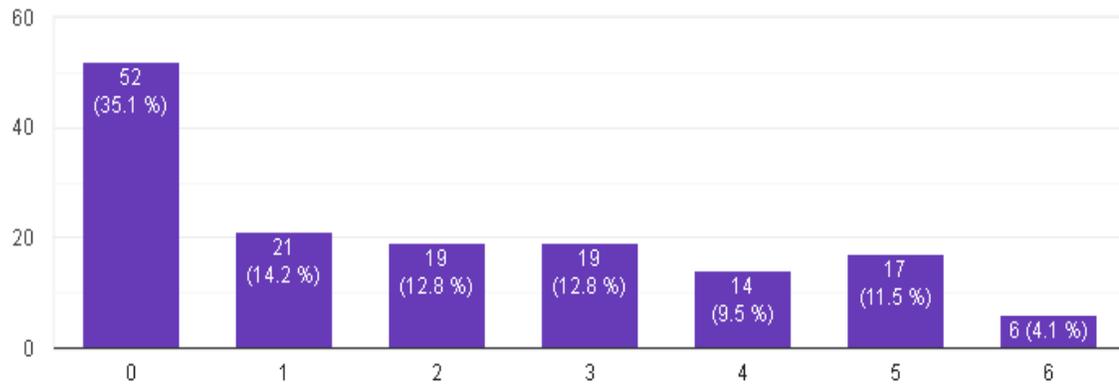
Figura 15

Me siento con mucha energía en mi trabajo



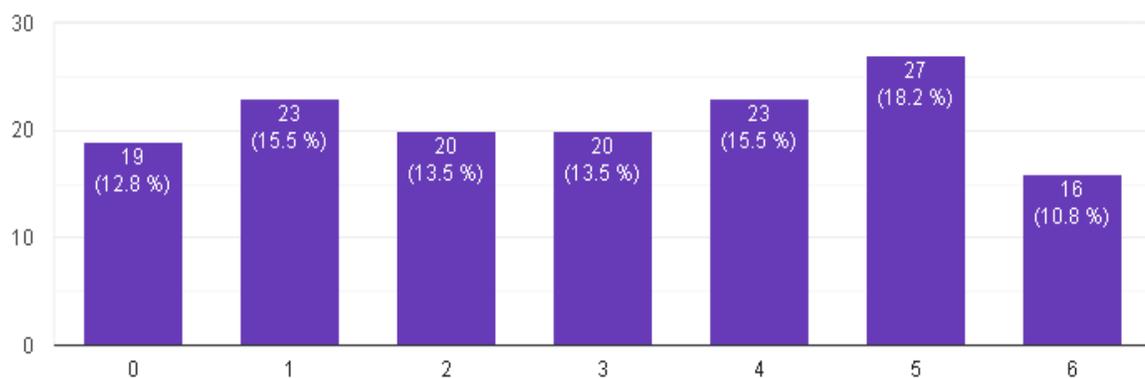
Según los datos obtenidos por medio de las encuestas, el 27.7% de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud, casi siempre empiezan su jornada laboral con mucha energía, el 24.3% manifestó que todos los días que acuden a la institución hospitalaria se encuentran con mucha energía, el 18.9% indicó que bastantes veces se encuentran con energía en el hospital, el 15.5% regularmente, el 8.1% algunas veces, el 3.4% casi nunca y el 2% indicó nunca estar activos y con energía en la jornada laboral.

Figura 16
Me siento frustrado/a en mi trabajo



Sobre la pregunta si se siente frustrado en el trabajo, el 35.1% de los trabajadores manifestó que nunca sienten frustración en el trabajo, el 14.2% casi nunca, el 12.8% algunas veces, el 12.8% regularmente, el 9.5 bastantes veces, el 11.5% casi siempre y el 4.1% expresó casi siempre sentir frustración en el trabajo. De toda la muestra encuestada expresaron frustración como mínimo una vez desde empezar vida laboral.

Figura 17
Creo que trabajo demasiado

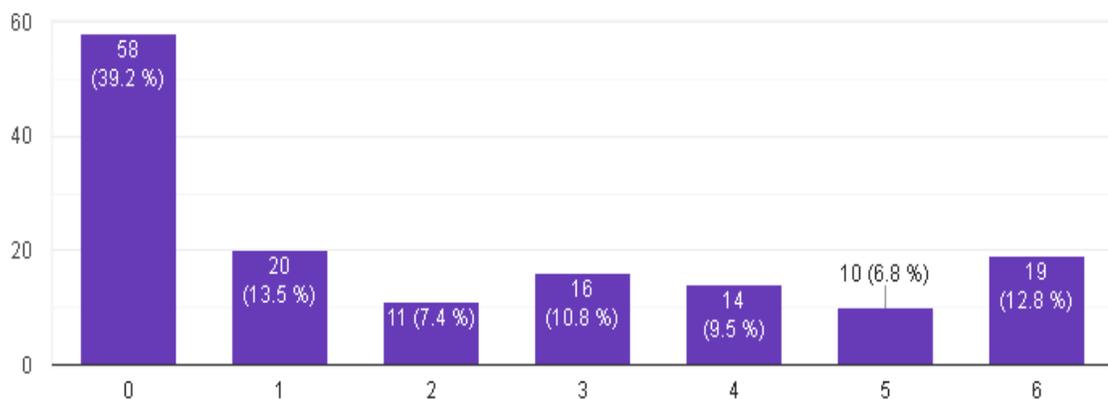


Con respecto a la pregunta acerca de creer que trabajan demasiado, el 12.8% de los colaboradores del hospital manifestó no sentir nunca que trabajan excesivamente, el

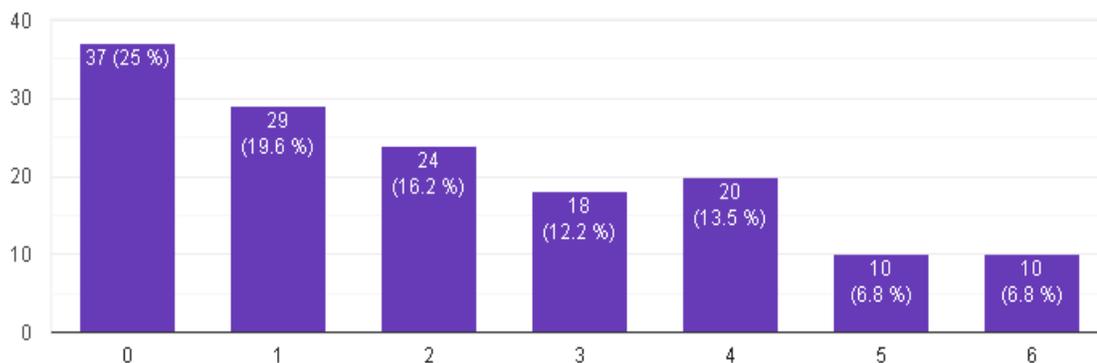
15.5% indicó creer que casi nunca trabajan demasiado, el 13.5% expresó que al menos una vez al mes sienten que trabajan demasiado, el 13.5% indicó trabajar demasiado de manera regular, el 15.5% expresó trabajar demasiado bastantes veces, el 18.2% casi siempre y el 10.8% manifestó siempre trabajar demasiado.

Figura 18

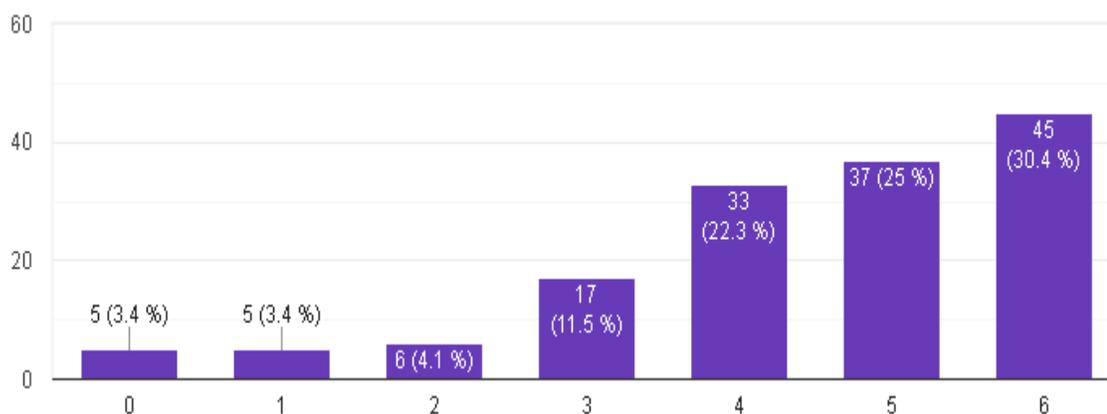
No me preocupa realmente lo que les ocurra a las personas a las que presto mi servicio



Se encuestó a los trabajadores para evaluar el nivel de preocupación hacia sus pacientes, el 39.2% manifestó que nunca se han despreocupado por sus pacientes, el 13.5% casi nunca, el 7.4% algunas veces sin que supere una vez al mes, el 10.8% regularmente, el 9.5% bastantes veces o una vez por semana, el 6.8% casi siempre y el 12.8% manifestó siempre preocuparse de sus pacientes.

Figura 19***Trabajar directamente con personas me produce estrés***

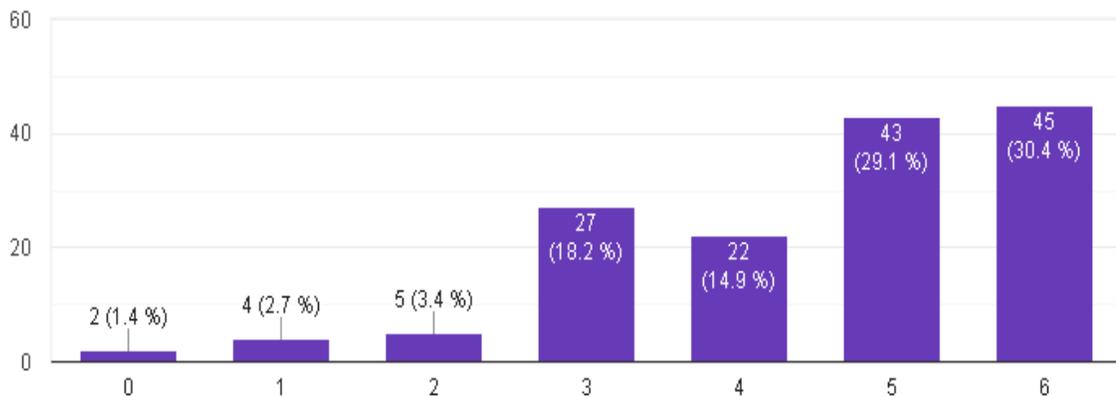
En la figura 19 acerca de si trabajar directamente con personas produce estrés en los trabajadores, el 25% de los trabajadores manifestó que nunca les afecta trabajar directamente con pacientes, el 19.6% casi nunca, el 16.2% algunas veces o una vez al mes, el 12.2% indicó que regularmente, el 13.5% bastantes veces, el 6.8% casi siempre y el 6.8% restante expresó siempre tener estrés cuando se da el trato directo con el paciente.

Figura 20***Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo***

Con relación sobre si los trabajadores sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable, el 30.4% manifestó que siempre/ todos los días generan climas laborales agradables, el 25% casi siempre/ pocas veces por semana, el 22.3% bastantes veces / una vez por semana, el 11.5% regularmente / pocas veces al mes y el 4.1% algunas veces o una vez al mes o menos, el 3.4% expresó casi nunca y el 3.4% manifestó nunca tener la facilidad de crear clima laboral favorable.

Figura 21

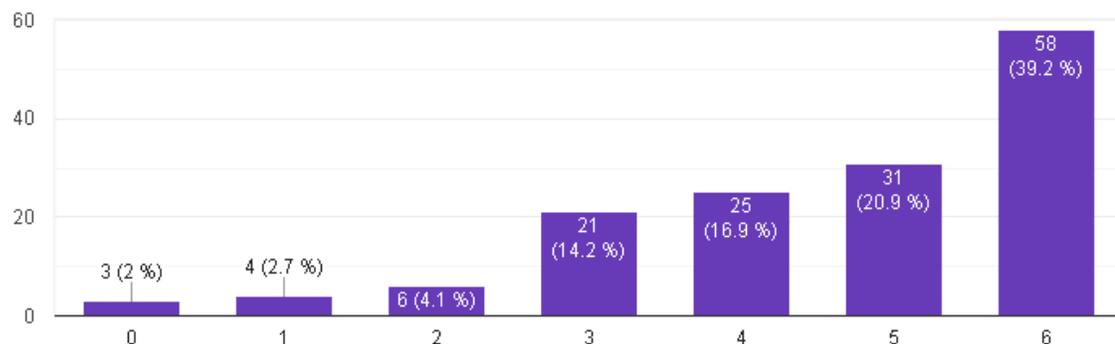
Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas



Con respecto al enunciado de si el trabajador se siente motivado luego de trabajar en contacto con sus pacientes, el 30.4% manifestó siempre presentar motivación al trabajar en contacto directo con el paciente, el 29.1% indicó que casi siempre, el 14.9% bastantes veces o una vez por semana, el 18.2% regularmente/ pocas veces al mes, el 3.4% algunas veces, el 2.7% casi nunca y el 1.4% manifestó nunca sentir motivación al trabajar en contacto con los pacientes. En este enunciado la mayoría de los trabajadores expresaron sentir motivación al contacto o luego del contacto con los pacientes.

Figura 22

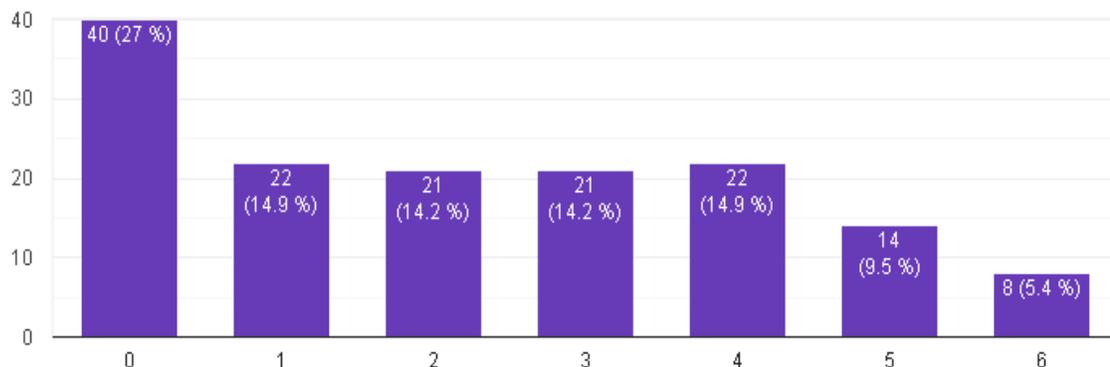
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo



El 39.2% de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud manifestó sentir siempre que consiguen cosas valiosas en su trabajo, el 20.9% indicó que casi siempre consiguen algo valioso que aporte a su realización personal, el 16.9% expresó conseguir cosas valiosas bastantes veces, el 14.2% de manera regular, el 4.1% algunas veces/ una vez al mes o menos, el 2.7% casi nunca y el 2% restante manifestó nunca conseguir cosas valiosas para su realización personal o profesional.

Figura 23

Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades

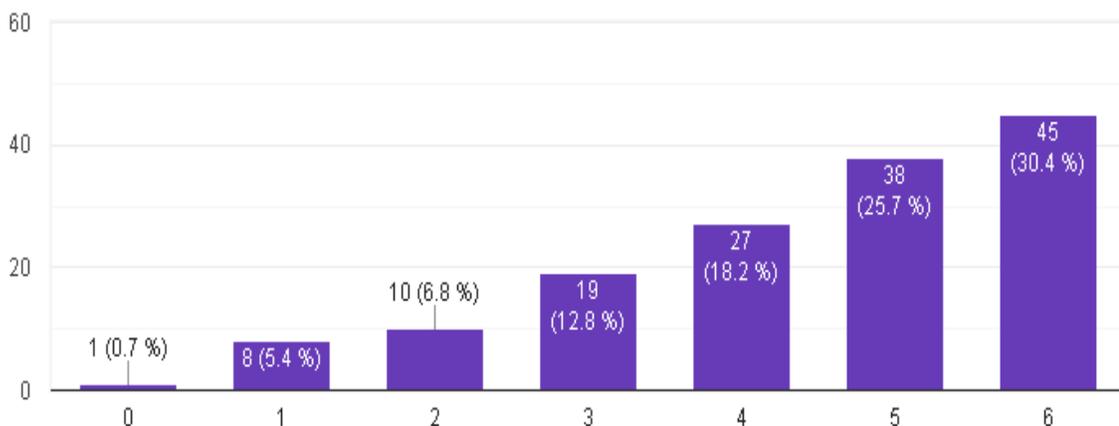


Con respecto al enunciado, el 27% de los trabajadores expresó nunca sentirse acabado o al límite, y el 14.9% expresaron que casi nunca sintieron encontrarse al límite,

el 14.2% algunas veces, el 14.2% regularmente, el 14.9% bastantes veces, el 9.5% casi siempre y el 5.4% manifestó sentirse siempre cansado o al límite. Esta figura da como resultado que la mayoría de los trabajadores no sienten encontrarse acabados por su vida laboral.

Figura 24

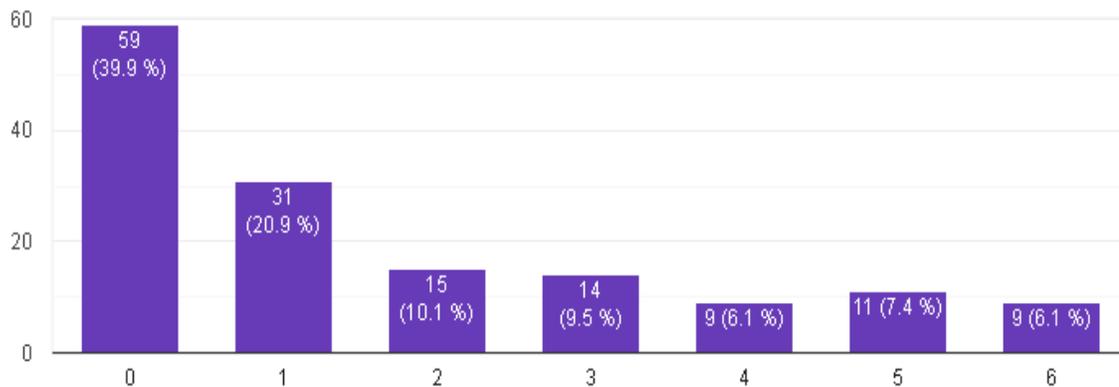
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma



Con relación a si los trabajadores tratan sus problemas emocionales con mucha calma, el 30.4% manifestó siempre tratar sus problemas de manera calmada, el 25.7% expresó que casi siempre, el 18.2% bastantes veces/ una vez por semana y el 12.8% regularmente, el 6.8% algunas veces, el 5.4% casi nunca y el 0.7% expresó nunca solucionar sus problemas emocionales de manera calmada. En general se evidenció que la mayoría de los trabajadores controlan bien sus emociones dentro del entorno laboral.

Figura 25

Creo que las personas a las que atiendo me culpan de algunos de sus problemas

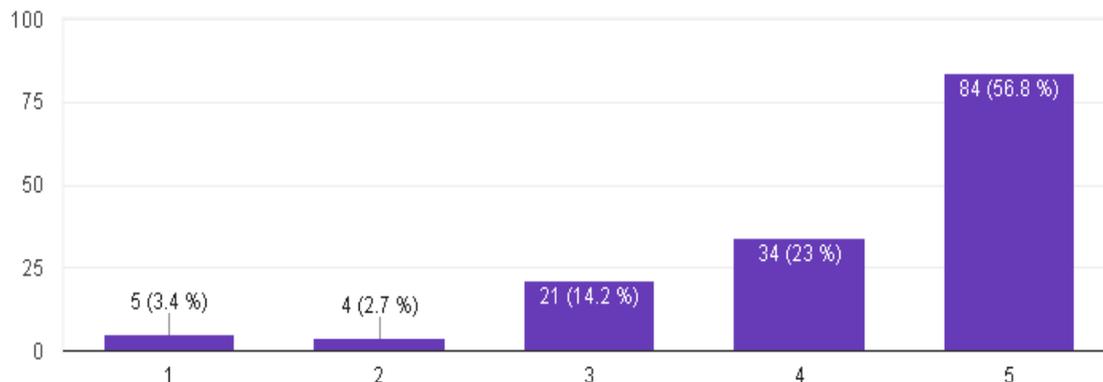


En la figura 25 se puede evidenciar que el 39.9% de la muestra correspondiente al personal del área de emergencia de una institución pública de salud manifestó que en ningún momento han sentido que otras personas, entre colegas y pacientes los culpen por problemas ajenos, el 20.9% casi nunca, el 10.1% algunas veces, el 9.5% regularmente, el 6.1% bastantes veces, el 7.4% casi siempre y el 6.1% manifestó sentir siempre que sus pacientes les culpa de algunos de sus problemas.

Desempeño laboral

Figura 26

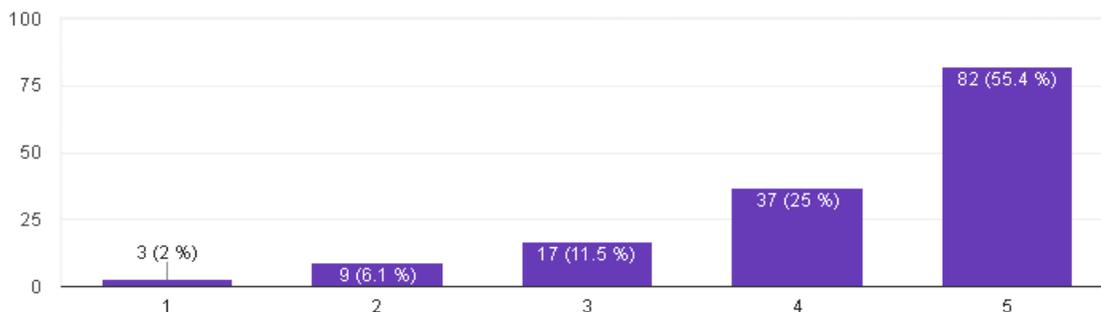
¿Termina su trabajo asignado oportunamente?



La primera pregunta del cuestionario para evaluar el desempeño laboral es acerca de si el trabajador termina sus labores oportunamente, el 56.8% de los colaboradores expresaron estar totalmente de acuerdo respecto al cumplimiento de sus labores, el 23% estuvo de acuerdo, el 14.2% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.7% manifestó estar en desacuerdo y el 3.4% expresó estar totalmente desacuerdo respecto a la culminación oportuna de sus labores. Esto debido a que algunos colaboradores manifiestan que, a pesar de cumplir con todas sus funciones, algunos se quedan sobretiempo.

Figura 27

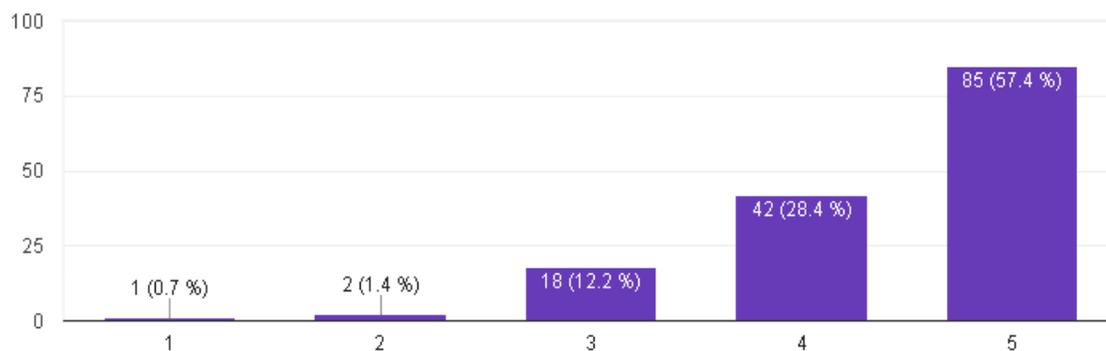
¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?



En correspondencia al nivel de producción de los trabajadores, y si este se encuentra acorde a lo establecido por las políticas del hospital, el 55.4% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 25% expresó estar de acuerdo, el 11.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.1% en desacuerdo y el 2% en total desacuerdo. Como se evidencia en la figura 27, la mayoría de los trabajadores indican tener una buena producción en relación con lo requerido por la institución hospitalaria.

Figura 28

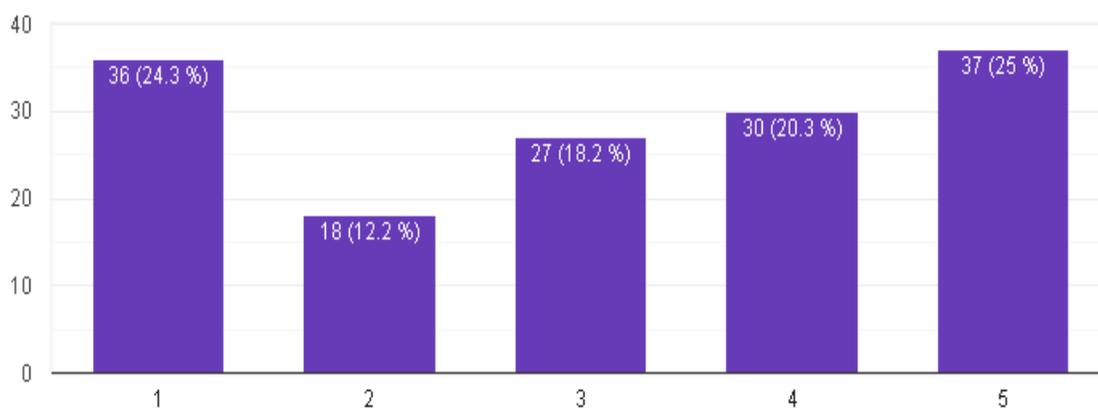
¿Cumple oportunamente con sus metas programadas por el equipo trabajo?



La pregunta 3 del cuestionario de desempeño laboral acerca de si los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud cumplen oportunamente sus metas programadas por el equipo de trabajo, el 57.4% respondió que están totalmente de acuerdo, el 28.4% manifestó estar de acuerdo, el 12.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.4% en desacuerdo y el 0.7% en total desacuerdo con el cumplimiento de metas.

Figura 29

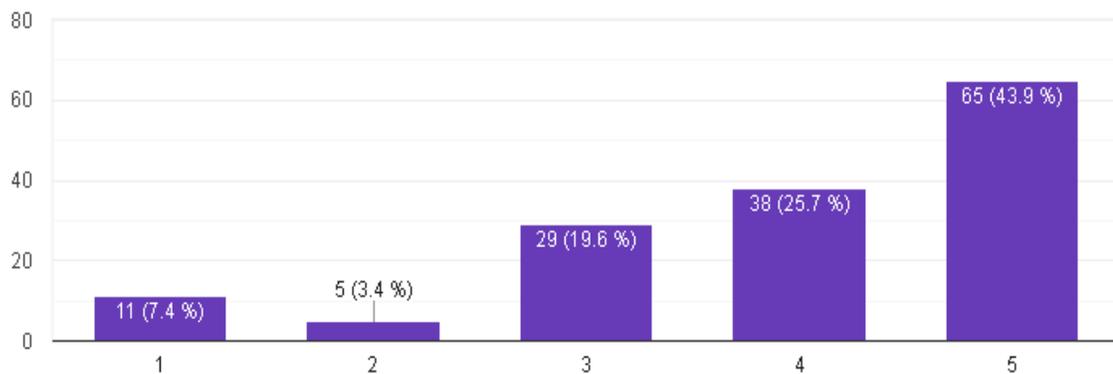
¿Existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando incumplimiento de metas?



Se logra observar que el 25% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo con que existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos del área generando un incumplimiento de metas, el 20.3% de acuerdo, el 18.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.2% en desacuerdo y el 24.3% totalmente en desacuerdo con respecto al aprovechamiento de recursos.

Figura 30

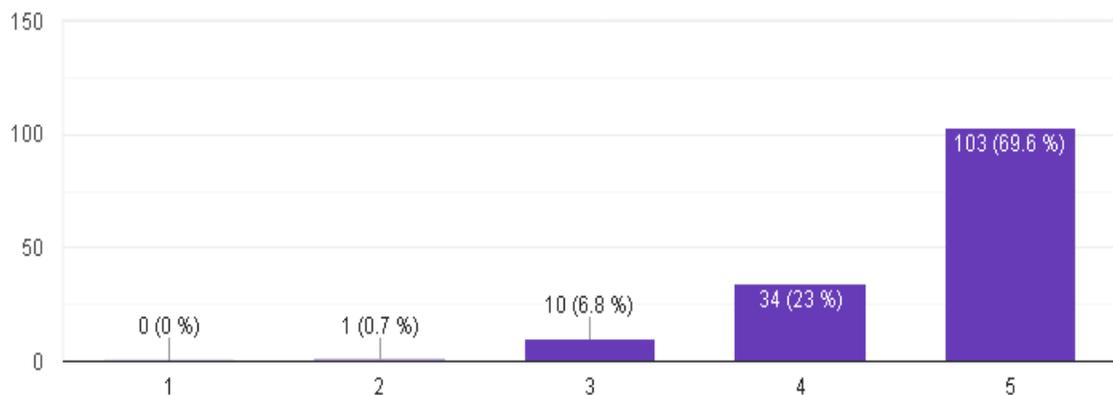
¿La selección del personal es en base a la experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?



En la figura 30 acerca de si el hospital selecciona para el área personal con experiencia y conocimientos para el trabajo requerido, el 43.9% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo, el 25.7% de acuerdo, el 19.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.4% indicó desacuerdo y el 7.4% expresó que se encuentran en total desacuerdo.

Figura 31

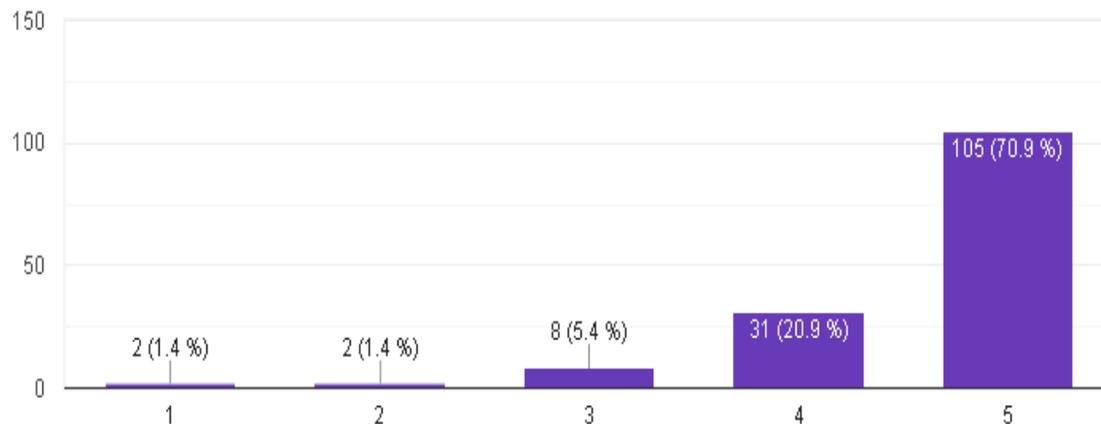
¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?



Se evidenció que, en las encuestas realizadas, el 69.6% de los trabajadores del área de emergencia se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a conocer los métodos y procedimientos de su puesto laboral, el 23% indicó estar de acuerdo, el 6.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.7% en desacuerdo en cuanto a los conocimientos implementados en el área.

Figura 32

¿Trabaja Usted de acuerdo la misión, visión y metas de la institución?

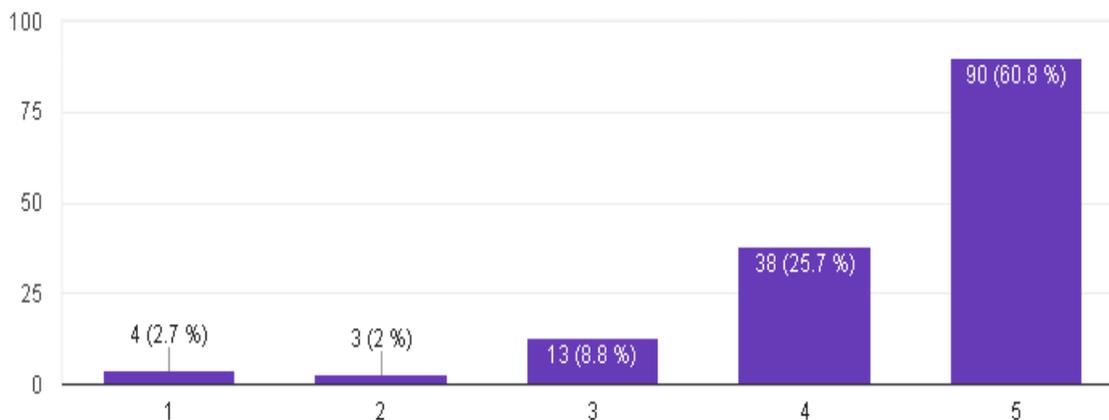


En esta pregunta el 70.9% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que su trabajo lo realizan acorde a la misión, visión y metas de la institución, el 20.9% indicó que está de acuerdo, el 5.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.4% en desacuerdo y el 1.4% restante en total desacuerdo. En esta figura se muestra que la mayoría de los trabajadores realizan su trabajo en base al cumplimiento de metas organizacionales, la misión y visión de la institución, el porcentaje más bajo correspondiente al personal que no se encontraba de acuerdo corresponden a

colaboradores con poco tiempo de ingreso y que aún desconocen de la misión y visión del hospital.

Figura 33

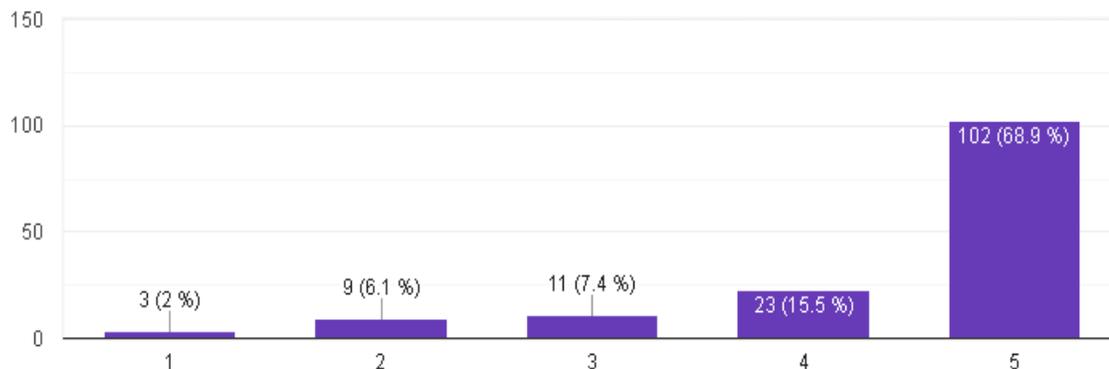
¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la institución?



En la figura 33 acerca de si los trabajadores desempeñan su trabajo tomando en cuenta el Manual de organización y funciones de la institución, el 60.8% indicó estar totalmente de acuerdo, el 25.7% de acuerdo, el 8.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% en desacuerdo y el 2.7% en total desacuerdo respecto al desempeño de funciones en conjunto con el cumplimiento de protocolos y manuales de la institución. Los resultados de esta pregunta demuestran que la mayoría de los trabajadores realizan sus actividades laborales tomando en cuenta manuales o protocolos de la institución.

Figura 34

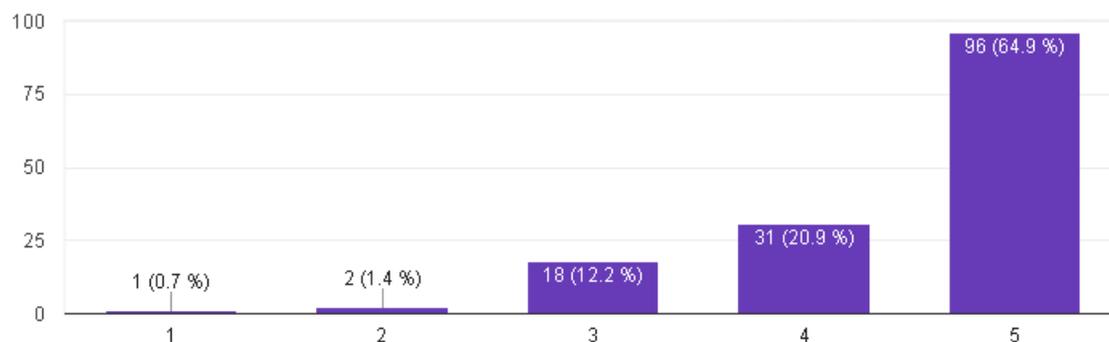
¿Trabaja sin necesidad de supervisión?



El 68.9% de los trabajadores del área de emergencia del hospital manifestó estar totalmente de acuerdo con poder realizar su trabajo de manera correcta sin necesidad de supervisión, el 15.5% se encontró de acuerdo, el 7.4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.1% en desacuerdo y el 2% en total desacuerdo. En general se evidencia compromiso con el cumplimiento de obligaciones sin necesidad de supervisión por parte de los trabajadores.

Figura 35

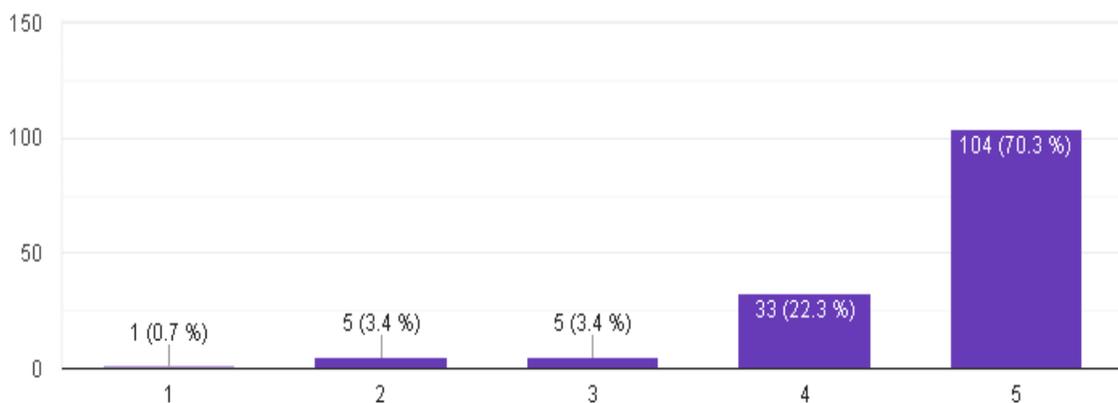
¿Tiene usted la participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas?



Sobre la participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores para el logro de metas colectivas, el 64.9% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo, ellos indican que si hubiese algún problema encontrarían de manera eficaz una solución oportuna, el 20.9% expresa estar de acuerdo, el 12.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.4% en desacuerdo y el 0.7% en total desacuerdo en cuanto a la participación entusiasta para corregir y prevenir errores.

Figura 36

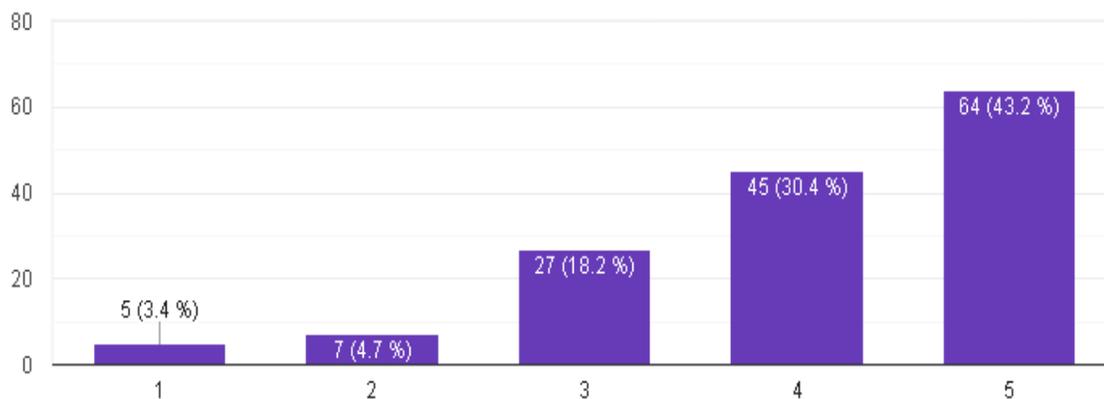
¿Es usted Puntual?



Con respecto a la característica puntualidad, el 70.3% del personal indicó estar totalmente de acuerdo en que acuden a la institución de manera puntual y con tiempo de anticipación, esto, para prepararse para la realización de sus actividades laborales, el 22.3% estuvo de acuerdo, el 3.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.4% en desacuerdo y el 0.7% en total desacuerdo.

Figura 37

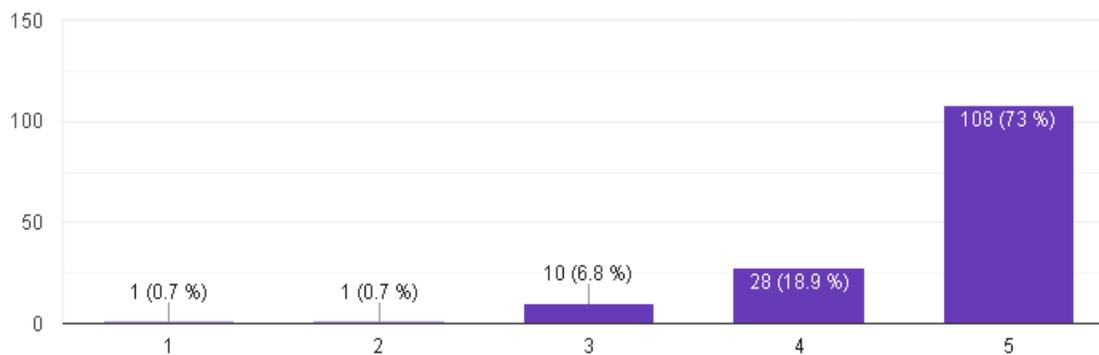
¿En todo el personal de su área de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de compromiso?



En la figura 37 se puede evidenciar que el 43.2% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo con relación a si todo el personal de su área aprecia una actitud excepcional y permanente de compromiso, el 30.4% indicó estar de acuerdo, el 18.2% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.7% en desacuerdo y el 3.4% en total desacuerdo con respecto a si sus colaboradores tienen compromiso con la institución.

Figura 38

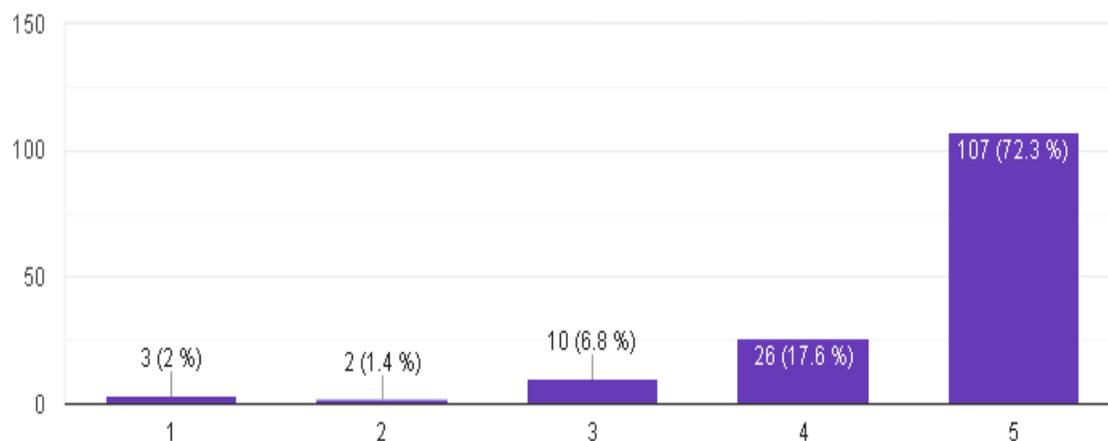
¿Se muestra cortés con sus compañeros y los usuarios de la institución?



Con respecto a la pregunta 13 del cuestionario de desempeño laboral, el 73% de los trabajadores del área de emergencia del hospital manifestó estar de acuerdo con que siempre son corteses con sus compañeros y con todo el personal de la institución incluyendo los pacientes, el 18.9% indicó estar de acuerdo, el 6.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.7% en desacuerdo y el 0.7% en total desacuerdo.

Figura 39

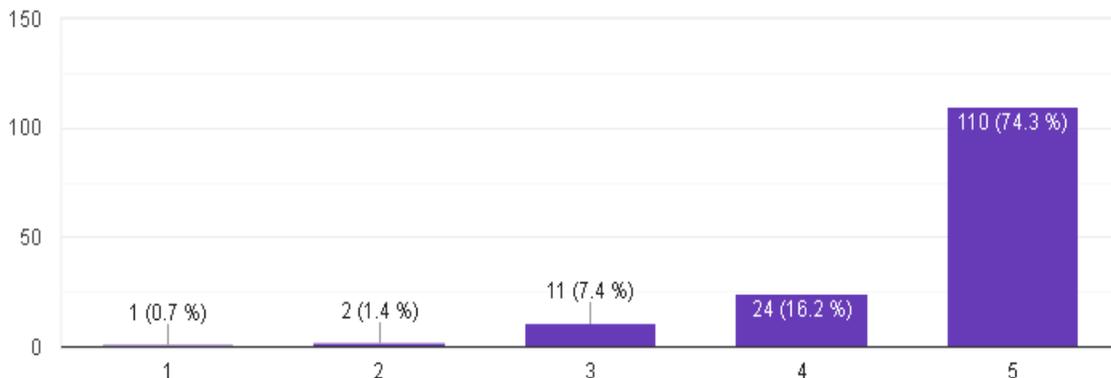
¿Evita los conflictos dentro del trabajo?



El 72.3% de los trabajadores expresó estar totalmente de acuerdo con que ellos evitan los conflictos dentro del trabajo, esto, para generar un buen ambiente laboral, el 17.6% de los trabajadores indicó estar de acuerdo, el 6.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.4% en desacuerdo y el 2% en total desacuerdo. La figura 39 nos indica que, en general, los trabajadores evitan problemas y malas relaciones laborales.

Figura 40

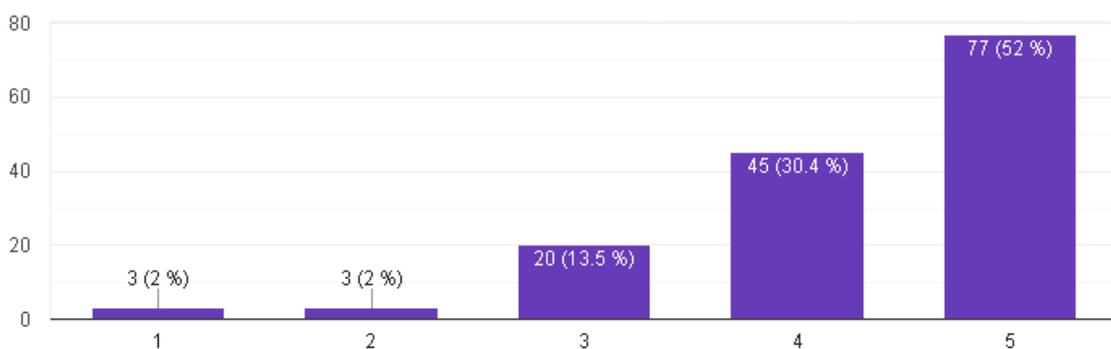
¿Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo?



La mayor parte de los trabajadores del área de emergencia de la institución pública de salud manifestaron que trabajan de forma organizada al mismo tiempo que se comunican de manera oportuna con sus superiores e informan de manera urgente las noticias importantes con relación al trabajo, el 74.3% expresó estar totalmente de acuerdo, el 16.2% de acuerdo, el 7.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.4% en desacuerdo y el 0.7% en total desacuerdo.

Figura 41

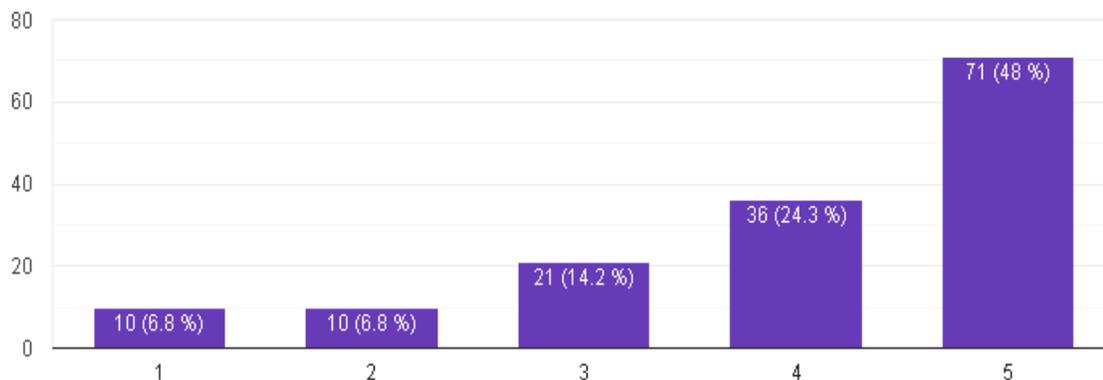
¿Entre compañeros de trabajo, se ayudan y apoyan para resolver los problemas?



Con respecto a la pregunta sobre el compañerismo en el trabajo y la ayuda mutua para resolución de problemas, el 52% de los trabajadores del área manifestó que están totalmente de acuerdo en relación con si hay ayuda mutua, el 30.4% indicó que se encuentran de acuerdo con lo planteado, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% en desacuerdo y el 2% en total desacuerdo.

Figura 42

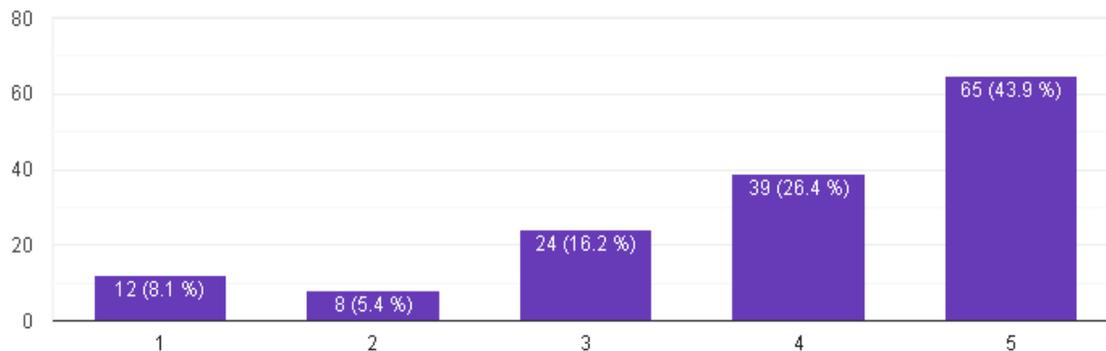
¿Existe capacitación y adiestramiento en su área, anticipándose inclusive a necesidades futuras?



En la figura 42 se puede observar que el 48% de los trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la existencia de capacitaciones, el 24.3% expresó estar de acuerdo, el 14.2% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a recibir capacitaciones en su área que anticipen necesidades futuras, el 6.8% indicó estar en desacuerdo y el 6.8% expresó estar de total desacuerdo.

Figura 43

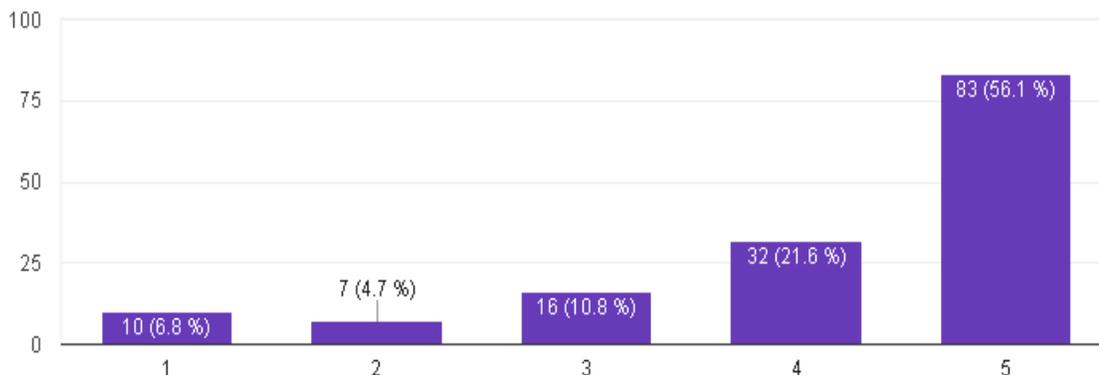
¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?



Con respecto a los cursos de capacitación que reciben, y si están de acuerdo con sus intereses, el 43.9% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo, el 26.4% estar de acuerdo, el 16.2% no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.4% en desacuerdo y el 8.1 en total desacuerdo con los temas de capacitaciones que reciben.

Figura 44

¿Sigue cursos de especialización o diplomados en su área, que permita un mayor desempeño laboral?



Se preguntó a los trabajadores si cursan especializaciones, maestrías, diplomados o cursos que permitan un mayor desempeño laboral, el 56.1% respondió estar totalmente

de acuerdo en estar cursando una educación que favorezca su rendimiento y desempeño, el 21.6% de acuerdo, el 10.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.7% em desacuerdo y el 6.8% en total desacuerdo. En esta figura, se evidencia el deseo de los trabajadores por mejorar sus condiciones de trabajo y conseguir mejores resultados.

Análisis general de los resultados

Se usó el MBI el cual constó de 22 ítems basados en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal, usando la escala de Likert como herramienta de medición, siendo 0 nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces/ una vez al mes o menos, 3 regularmente/ pocas veces al mes, 4 bastantes veces/ una vez por semana, 5 casi siempre pocas veces por semana y 6 siempre/ todos los días. Se evaluó el síndrome de burnout como se indica en la tabla1, los resultados se detallarán a continuación:

Tabla 3
Resultados del síndrome de burnout

Subescala	Puntaje	Indicios del síndrome de burnout
Agotamiento emocional	24.4722	Más de 26
Despersonalización	10.2154	Más de 8
Realización personal	35.5200	Menos de 34

Se evaluó la existencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud, los resultados para agotamiento emocional fueron de 24.47, para la subescala de despersonalización 10.21 y para la subescala de realización personal 35.52. Se evidencia una despersonalización e inicios del síndrome de burnout o del trabajador cansado en los trabajadores de la institución.

En cuanto al desempeño laboral, se realizó una encuesta para valorarla, usando la escala de Likert, en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. A continuación, se detallará la evaluación por las subescalas de la herramienta.

Tabla 4

Resultados de la encuesta de desempeño laboral

Subescalas	Valores
Cumplimiento de metas	3.998
Conocimiento del puesto de trabajo	4.388
Compromiso y responsabilidad	4.386
Relaciones interpersonales	4.525
Capacitación	4.027
Promedio final	4.264

Los trabajadores mostraron una buena reacción ante el cumplimiento de metas, ellos manifestaron sentirse comprometidos y responsable por el trabajo que realizan, así como valoran la comunicación efectiva entre compañeros y superiores identificándola como esencial a la hora de laboral, en cuanto al conocimiento sobre el puesto de trabajo

a pesar de tener un puntaje superior a la media puede mejorar, todos los trabajadores están en el derecho y la obligación de conocer acerca de sus actividades, manuales y protocolos, asegurando su recepción a los mismos; los trabajadores también manifestaron que no reciben suficientes capacitaciones o actualizaciones continuas por parte de la institución, y muchas veces cuando se apertura una, no corresponden a temas de interés vinculadas directamente con el área que les compete.

En general se demostró que a pesar de que los trabajadores del área de emergencia de la institución pública de salud manejan un buen desempeño laboral existen cosas que pueden mejorarse. A continuación, se detallará la propuesta de mejora de la investigación.

Validación del instrumento

Se calculó el Alpha de Cronbach obteniendo un índice de 0,796 el cual indica que el instrumento aplicado tiene consistencia interna.

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	41

Se realizó el procedimiento para verificar si los datos poseen distribución y se obtuvo que la variable Burnout posee distribución normal; sin embargo, la variable desempeño laboral no cumple la condición de normalidad de los datos.

Tabla 6
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Burnout	Desempeño Laboral
N		148	148
Parámetros normales ^{a,b}	Media	70,21	81,31
	Desv. Desviación	17,405	10,667
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,064	,131
	Positivo	,064	,131
	Negativo	-,045	-,123
Estadístico de prueba		,064	,131
Sig. asin. (bilateral) ^c		,200 ^d	<,001
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^e	Sig.	,144	,000
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior Límite superior	,135 ,153 ,000

Como las dos variables de este estudio no cumplen la condición de distribución normal para sus datos se procedió a realizar el análisis de correlación a través del índice de Rho de Spearman:

Tabla 7
Correlaciones

		Burnout	Desempeño
Rho de Spearman	Burnout	1,000	-,292**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	<,001
	N	148	148
Desempeño	Desempeño	-,292**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	148	148

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que no existe evidencia significativa para indicar que las variables no están relacionadas, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación obtenido de $-0,292$ se corrobora que para la unidad de análisis la relación entre las variables es indirecta y leve.

En el Capítulo III, marco metodológico, se evidencia que el estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental y de carácter transversal, siendo un estudio descriptivo, la técnica de recolección de datos fueron encuestas virtuales en el que se incluía el cuestionario MBI y el cuestionario de desempeño laboral. El estudio se realizó en 148 trabajadores correspondientes al área de emergencia de un hospital público de la ciudad de Guayaquil, para el análisis de datos se usó la opción del formulario de Google para la realización de la encuesta virtual, la cual permitió obtener resultados tabulados de manera inmediata en gráficos de columnas y pastel. Finalizada la recolección de datos se procedió a analizar los datos tabulados y evaluarlos para determinar la incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de salud

Los resultados del cuestionario de síndrome de burnout reflejaron los siguientes datos: el valor de agotamiento emocional fue de 24.47, para la subescala de despersonalización 10.21 y para la subescala de realización personal 35.52. Se evidencia una despersonalización e inicios del síndrome de burnout o del trabajador cansado en los trabajadores de la institución. En cuanto al desempeño laboral, los trabajadores mostraron un puntaje superior a la media, de una calificación de 5, en el cumplimiento de metas se evidenció un puntaje de 3.99, en compromiso y responsabilidad 4.38, en relaciones interpersonales 4.52, en capacitación 4.02, con un promedio final de 4.26. En

general se evidenció que no existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores.

Se calculó el Alpha de Cronbach obteniendo un índice de 0,796 el cual indica que el instrumento aplicado tiene consistencia interna y de acuerdo con los datos obtenidos se puede establecer que no existe evidencia significativa para indicar que las variables no están relacionadas, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación obtenido de -0,292 se corrobora que para la unidad de análisis la relación entre las variables es indirecta y leve.

Capítulo IV

Propuesta

En el presente capítulo se detalla la propuesta de investigación la cual está conformada por una agrupación de estrategias que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública de salud. El desarrollo de la propuesta se llevó a cabo mediante un objetivo y detalla la manera de ejecutarlo, la necesidad de recursos humanos y materiales y se implementará un cronograma de las actividades.

Tema de la propuesta de investigación

Estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud.

Objetivos específicos

Establecer actividades que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud.

Plantear un cronograma de actividades y un presupuesto para la aplicación de las estrategias de mejora.

Justificación

El desempeño laboral se refiere a la actuación del trabajador y rendimiento laboral que se da al momento de llevar a cabo las tareas y funciones de su cargo, con lo cual demuestra su idoneidad. Por tal razón, se considera que las personas logran manifestar sus competencias laborales a través de su desempeño, las cuales se componen de los valores, características personales, motivaciones, actitudes, sentimientos, experiencias, habilidades, conocimientos y sistemas que permiten llegar a los objetivos esperados. Adicional, al desempeño laboral se lo define como aquello que efectúa una persona en el ámbito laboral, para lo cual requiere de ciertos aspectos importantes como son las cualidades personales, disciplina y actitudes; es necesario precisar que los factores que influyen en el desempeño laboral son el desarrollo y formación profesional, la participación del empleado, reconocimiento del trabajo, establecimiento de objetivos, la adecuación del trabajo y la motivación.

Se evaluó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia de la institución pública de salud, se evidenció niveles superiores a la media, no obstante, se identificó dimensiones a mejorar, por lo que en este capítulo se hará la propuesta de la investigación con el objetivo de mejorar el desempeño laboral del personal del área de emergencia de dicho hospital.

Desarrollo de la propuesta

Las estrategias establecidas en la presente propuesta de investigación se plantearon a partir de los resultados de los instrumentos aplicados, cuyo caso es el cuestionario de desempeño laboral, el cual fue aplicado al personal que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud. En donde se evidenció que, a pesar de que los trabajadores presentan un buen desempeño laboral, podrían establecerse estrategias para aumentar ese desempeño y mantenerlo.

Estrategias y/o actividades que permitan mejorar el desempeño laboral

Tabla 8

Estrategias y acciones

Estrategias	Acciones	Responsable	Periodo
Programa de inteligencia emocional y bienestar personal	Charlas para el control de emociones	Director de recursos humanos	Enero-23
	Incentivación de valores y un trato digno		
	Mejorar relación profesional-paciente		
Socialización del Síndrome de burnout	Charlas a los trabajadores para identificación de factores de riesgos y complicaciones	Director asistencial y médico ocupacional	Enero-23
	Evaluación del síndrome del personal		
	Derivación al programa de inteligencia emocional a aquellos profesionales que padecen el síndrome		
Capacitaciones asistenciales continuas	Entrega de folletos, protocolos de manera física a cada guardia para que sean socializados y digital a todos los trabajadores	Gerente hospitalario y director asistencial	Enero-23
	Programación de capacitaciones presenciales acorde al área de trabajo		

Motivación	Entrega de reconocimientos por desempeño laboral	Jefe de cada servicio	Fin de cada mes
	Integración mensual por cumpleaños como incentivo al desempeño		

Con el objetivo de mejorar los niveles de desempeño laboral del personal que labora en el área de emergencia de una institución pública de salud, se plantean diversas acciones que ayuden a mejorar los puntos ya mencionados en la tabla 4.

La primera estrategia estará enfocada en el desarrollo de habilidades conductuales y emocionales, en el cuestionario del síndrome de burnout se identificó indicios bajos en la dimensión despersonalización, la carga laboral y el estrés continuo causan en el trabajador emociones negativas, ira, tristeza, desmotivación, lo que afecta en el desempeño de sus funciones, debido a esto, se evidencia la necesidad de implementar un programa de inteligencia emocional y bienestar personal.

Este programa permitirá controlar las emociones de los trabajadores, a través de las charlas, ayudando a mejorar sus respuestas y actitudes a los usuarios, enfatizando la empatía, la comprensión, el trato digno, la compasión y la ejecución de valores humanos. Con la implementación de este programa se espera obtener resultados que permitan a los trabajadores enfatizar más con los usuarios, brindar un mejor servicio mejorando las relaciones interpersonales, laborales, relación profesional-paciente.

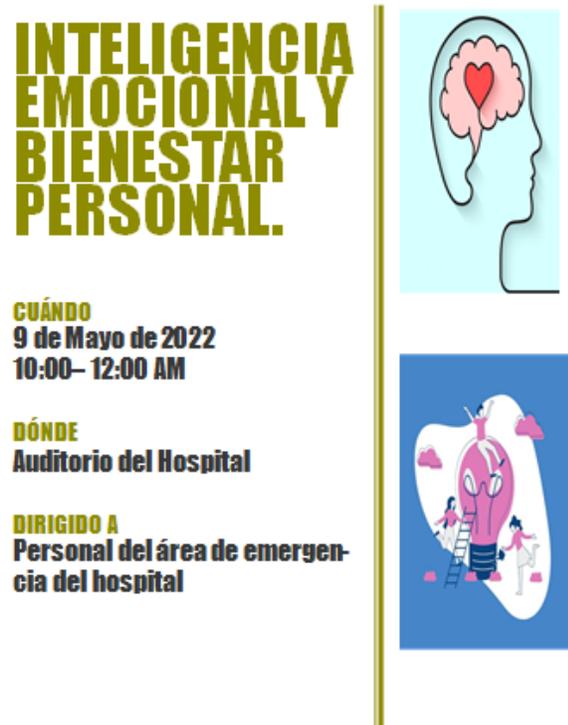


Figura 45 Programa de inteligencia emocional y bienestar personal

El síndrome de burnout muchas veces es desconocido por parte de los trabajadores, y las evaluaciones del mismo no son realizadas de manera periódica, por esta razón, otra de las estrategias a implementar es la socialización del síndrome de burnout a todo el personal del hospital público, de manera que se identifique sus factores de riesgo y las consecuencias del mismo, se deberá realizar una evaluación semestral de manera interna en el hospital, con la finalidad de identificar a los trabajadores que padezcan el síndrome, mismos que serán enviados a programas y talleres como el ya mencionado antes de inteligencia emocional y bienestar personal. Para la socialización del síndrome, se citará a todo el personal que labore en el hospital y se entregará folletos y trípticos que les permitan conocer y detectar a quien lo padezca.

SÍNTOMAS DEL "BURNOUT"

» El Síndrome de Burnout, también llamado "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado", es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

Síntomas a nivel emocional

1 » **CAMBIOS EN EL ESTADO DE ÁNIMO:** Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales.

2 » **LOS "TRABAJADORES QUEMADOS"** suelen mostrar alteraciones del comportamiento.



3 » **DESMOTIVACIÓN:** El empleado pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

4 » **AGOTAMIENTO MENTAL:** El desgaste gradual que produce el "Burnout" en el trabajador hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más esfuerzo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

Síntomas a nivel físico

5 » **FALTA DE ENERGÍA Y MENOR RENDIMIENTO:** Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento baja.

1 » **AFECCIONES DEL SISTEMA LOCOMOTOR:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

2 » **OTRAS ALTERACIONES PSICOSOMÁTICAS:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.



Consecuencias del síndrome de Burnout

1 » Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas.

2 » Alteraciones del sueño.

3 » Bajada de las defensas.

4 » Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja, incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

Causas del síndrome de Burnout

1 » Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos.

2 » Puestos relacionados con atención al público.

3 » Elevado nivel de responsabilidad.

4 » Trabajos muy monótonos.

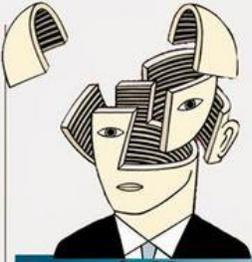


Figura 46 Folleto síndrome burnout

Por otra parte, se identificó que una de las estrategias más asertivas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es, capacitar al personal de manera oportuna y continua; cada protocolo o manual implementado o actualizado será socializado al personal mediante el correo institucional, y de igual manera, será obligación de la institución otorgar un manual en físico por cada guardia y en cada área del Hospital, esto con la finalidad de que todo el personal conozca detalladamente las formas apropiadas a

la hora de realizar procedimientos o actividades propias de su labor. A más de socializar de manera efectiva, los líderes de guardia/ áreas deberán evaluar los conocimientos de los trabajadores de manera periódica y acorde a las actualizaciones, esto con el fin de asegurar que los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral.

El sector salud se mantiene en continuas actualizaciones por lo que es recomendable que se organicen más capacitaciones, seminarios, cursos, de manera interna en el Hospital y acorde al área para la que laboran, por lo que se realizarán acciones que ayuden a la educación continua de los colaboradores del área de emergencia de una institución pública de salud.

Otra de las acciones a implementarse es la de motivación a los trabajadores, a pesar de que los trabajadores no padecen de síndrome de burnout, en el cuestionario manifestaron sentirse muy cansados luego de la jornada laboral lo que les provoca un desgaste, de la misma manera en el cuestionario de desempeño laboral manifestaron que es necesario mejorar la actitud del personal orientada al compromiso y cumplimiento de metas organizacionales. Esta acción orientada a la motivación, se la puede realizar mediante reconocimientos al mejor trabajador del mes, de esta manera se fomenta la competitividad en los colaboradores utilizando incentivos para aquellos con mejor desenvolvimiento en el trabajo.



Figura 47 Certificado de reconocimiento laboral para trabajadores

A más de reconocer el trabajo de los colaboradores, otro método de motivación es establecer un calendario mensual de los cumpleaños de los trabajadores, de esta manera se les reconoce de manera personal, que los hagan sentir importantes para la organización, esto incentiva la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud. Para la realización de esta actividad, cabe mencionar que los cumpleaños serán celebrados una vez por mes de manera grupal. Este tipo de celebraciones tiene también como objetivos la integración de los equipos de trabajos, mejorar el clima laboral y por ende el desempeño y satisfacción laboral. Para la acción, se socializará un post de manera mensual felicitando a los compañeros en los que se detallarán el día y hora de la celebración.

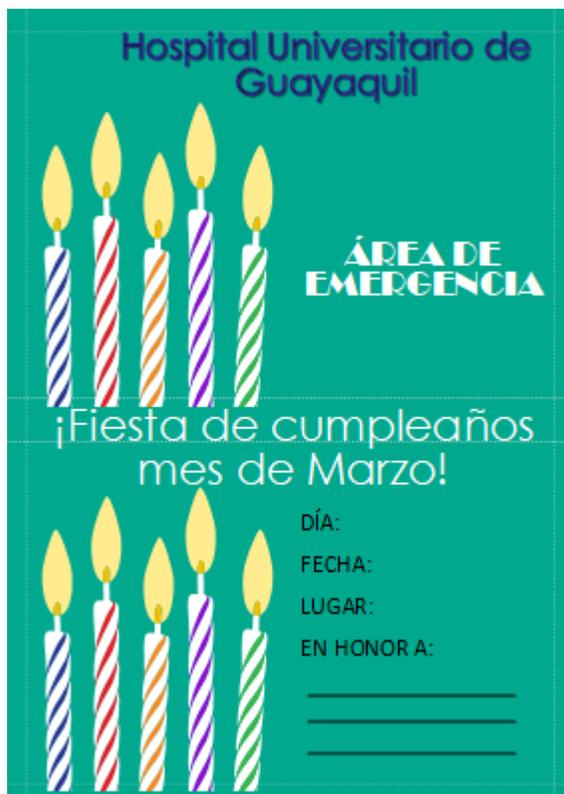


Figura 48 Post de Cumpleaños

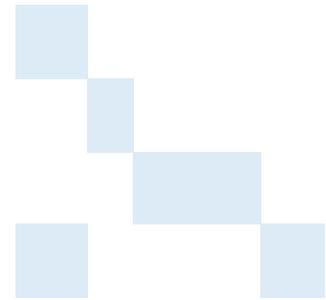
Recursos financieros y materiales

Para la implementación de actividades de la propuesta de investigación, se utilizarán recursos humanos y financieros con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud. En la siguiente tabla se detallará el costo requerido para los recursos necesarios para la propuesta.

Tabla 9 Costos de recursos

Descripción	Valor
Manuales y protocolos impresos	\$120

Cotización de folletos y diplomas
Retiro de certificados, diplomas y folletos
Semanas de capacitación
Entrega de reconocimientos
Celebración de cumpleaños
Evaluación de síndrome de burnout y
desempeño laboral (Semestrales)



La propuesta de investigación generará un impacto social y psicológico en los trabajadores, esto fomentará el compromiso con la institución, incentivará un buen clima laboral lo que ayudará a mejorar el rendimiento y desempeño laboral de los trabajadores, aportando de manera directa a la institución en el cumplimiento de metas, respetando la visión y enfocándose en la visión de esta. De la misma forma generará un impacto positivo en los pacientes que acuden al área de emergencia de la institución pública de salud, pues un buen desempeño laboral condiciona una atención de calidad y a la satisfacción de los usuarios.

Conclusiones

El síndrome de burnout o síndrome del desgaste ocupacional es la cronificación del estrés laboral, se evidencia en el trabajador en manera de cansancio y agotamiento, siendo estos físico y mental de manera consecutiva, este último se ve afectado y pierde el interés en sus actividades laborales, ocasionando un bajo rendimiento del trabajador, también se lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos fundamentales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. El desempeño laboral es el rendimiento que se evidencia en el trabajador al cumplir con sus actividades laborales, sus aptitudes, su comportamiento, y la calidad y eficiencia con la que desempeña las funciones propias de su cargo (Zambrano, 2018).

Se realizó un análisis de diversas investigaciones previas las cuales están detalladas en el marco referencial del presente estudio, en el que identificaron la variabilidad del síndrome de burnout y su relación e incidencia con el desempeño laboral, se evidenció que, los trabajadores del sector público obtuvieron valores más elevados en la subescala de despersonalización, mientras que las de autorrealización y agotamiento emocional fueron normal, y a pesar de esta elevada cifra no se evidenció niveles altos de burnout pero si una incidencia con el desempeño laboral de los trabajadores.

El presente estudio es un trabajo investigativo no experimental, de carácter transversal de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, el estudio se realizó a una muestra de 148 trabajadores que laboran en el área de emergencia de una institución

pública de salud; para ello se hizo uso de 2 instrumentos de trabajos como el cuestionario del Síndrome de Burnout o también llamado Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de desempeño laboral, mismo que fueron entregados a los trabajadores por medio de una encuesta online. El estudio demostró que parte de los trabajadores tiene cansancio, despersonalización, y se evidencia la existencia de síndrome de burnout en valores bajos entre los colaboradores; en cuanto al desempeño laboral, se observó que los trabajadores tienen niveles superiores a la media en todas las subescalas, evidenciándose un buen desempeño laboral en el área, no obstante, se identificó dimensiones que pueden mejorarse con la implementación de estrategias de mejoras.

Se realizó el análisis de correlación de las variables en la cual se confirma que hay una relación entre las variables, es decir, el síndrome de burnout sí incide en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital y de acuerdo con el índice que correlación de Rho de Spearman obtenido la relación entre las variables es indirecta y leve.

La propuesta establecida en esta investigación tiene como objetivo diseñar estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud. Las estrategias diseñadas están enfocadas en las áreas a fortalecer para mantener un recurso humano eficaz mediante programas de inteligencia emocional y bienestar personal, capacitaciones continuas, reconocimientos por desempeño y motivación mediante integraciones mensuales por cumpleaños.

La primera acción está enfocada en el desarrollo de habilidades conductuales y emocionales que permitirá controlar las emociones de los trabajadores, ayudando a mejorar sus respuestas y actitudes a los usuarios, enfatizando la empatía, la comprensión, el trato digno, la compasión y la ejecución de valores humanos. Para ello se implementó el programa de inteligencia emocional y bienestar personal, que se encargará de ayudar a los trabajadores a sobrellevar sus cargas emocionales y a actuar de manera racional y empática con sus pacientes.

La segunda estrategia se enfoca en dar a conocer a los trabajadores acerca de lo que significa el síndrome de burnout, sus causas y consecuencias, así como la evaluación semestral del mismo. Otra de las estrategias pretende capacitar de manera eficaz al personal, estas capacitaciones se harán en la institución de preferencia de temas concernientes al área de trabajo, a final de la jornada de capacitación se entregará a los trabajadores un certificado de asistencia o aprobación según se disponga. La segunda acción estará enfocada en el reconocimiento, se evaluará mensualmente el desempeño de los trabajadores y se entregará un certificado de reconocimiento al trabajador con más producción mensual y con el mejor desempeño.

La última acción se estableció con el objetivo de motivar a los trabajadores y disminuir el nivel de estrés, en esta acción se realizará un calendario mensual de los cumpleaños de los colaboradores, a fin de mes se hará una integración y se felicitará a los cumpleaños, de esta manera también se trabaja las relaciones laborales / clima laboral.

Para la realización de esta propuesta se prevé un gasto de \$1800 que servirán para cubrir el costo de los capacitadores, certificados, manuales, folletos entre otros, las actividades empezarían a desarrollarse el siguiente mes de aprobada la propuesta.

Recomendaciones

El personal que constituye una institución es el pilar fundamental de la organización, para que la institución pueda ofrecer un servicio de calidad es necesario que su recurso humano se encuentre en un perfecto estado de salud físico, mental y psicológico. En un hospital, en donde los trabajadores tienen el peso de una vida en sus manos, son más propensos a sufrir de estrés, y actualmente debido a las altas demandas y bajo recurso humano, los trabajadores suelen manifestar sentirse cansados, por lo que es recomendable aplicar estas acciones antes mencionadas no solo para los trabajadores del área de emergencia de una institución pública de salud, si no, ser implementadas en todo el Hospital, esto con la finalidad de mantener un recurso humano capaz y eficaz, que pueda brindar un servicio de calidad y con calidez.

Se recomienda realizar valoraciones continuas tanto de la incidencia del síndrome de burnout como de desempeño laboral, con el fin de conocer periódicamente el estado mental y psicológico de los trabajadores, tomar medidas precoces que ayuden a aumentar la productividad de los colaboradores y disminuir la tasa de ausentismo laboral. Las actividades mencionadas con anterioridad deberán realizarse de manera periódica, las capacitaciones con un mínimo de 3 anuales, y aquellas como el reconocimiento por desempeño y la celebración por cumpleaños de los trabajadores de manera mensual indefinidamente.

Referencias

- Alcívar , S. (26 de Octubre de 2020). *La sobrecarga de trabajo, enemiga de la productividad*. Obtenido de Xposible: <https://www.xposible.com/tendencias/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad/>
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro*, 11(1). Recuperado el 16 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Aquino, J. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo , E. (Mayo de 2015). *Estudio del síndrome de burnout con relación al desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1177/1/75710.pdf>
- Arias , W., Delgado, Y., Ortiz , M., & Quispe , M. (Octubre-Diciembre de 2017). Síndrome de burnout en personal de salud en la ciudad de Arequipa (Perú). *Med Segur Trab*, 63(249), 331-344.
- Barriga , M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Bedoya, E. (2014). Síndrome de burnout en un hospital público en el. *Aglala*, 69-85.
- Bizneo. (2021). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Gestión de las personas y tecnologías*, 5-19.

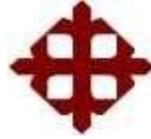
- Cerón , E. (Diciembre de 2020). Síndrome de burnput en enfermeron de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Medicina e investigación Clínica Guayaquil*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.51597/rmicg.v1i1.55>
- Chávez González, P. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf>
- Chiang, M. (2017). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 159-165.
- Clínica Galatea. (30 de Julio de 2018). *Agotamiento emocional de los profesionales de la salud*. Obtenido de Clínica Galatea: <https://www.clinica-galatea.com/es/bloc/agotamiento-emocional-profesionales-salud/#:~:text=El%20agotamiento%20emocional%20es%20un,de%20tipo%20emocional%20o%20cognitivo>.
- Consuelo González, C. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordero, F., & Vergara, F. (19 de Mayo de 2017). *Ley orgánica de servicio público, LOSEP*. Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf?x42051>
- Cusilayme, H. (2019). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de Puno*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11618/Helfer_Rudel_Cusilayme_Barrantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dyrbye, L., Shanafelt, T., & Johnson, P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*. Recuperado el Noviembre de 2021, de <https://bmcnurs.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12912-019-0382-7.pdf>
- EcuRed. (4 de Agosto de 2019). *Desempeño laboral*. Recuperado el Noviembre de 2021, de https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Farré, J., & Lasheras, G. (2021). *¿Qué es la despersonalización?* Obtenido de Servicio Psiquiatría y Psicología Hospital Universitario Dexeus PsicoDex: <https://www.psiquiatriapsicologia-dexeus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-despersonalizacion-.htm>
- Félix, R., & García, C. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. *Rev. CULCyT*, 15(64), 31-42.
- Gutiérrez Lesmes, O., Loba Rodríguez, N., & Martínez Torres, J. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana. *Universidad y Salud*, 20(1), 37-43.
- Hotmart. (25 de Mayo de 2021). *Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona*. Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/realizacion-personal/#:~:text=La%20realizaci%C3%B3n%20personal%20o%20autorrealizaci%C3%B3n,la%20que%20puedas%20estar%20orgulloso>.
- Instituto Nacional De Salud Pública. (26 de Agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Lauracio, T., & Lauracio, C. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev. Innova Educ.*, 2(4).
doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Mababu, R. (2019). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales. *Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1), 17-30.

- Marqu ez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesioanles de la salud* . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
- Martinez, A. (Septiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Martínez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Revista de comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión del futuro*.
- Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal*, 32(1).
- Navarro, J. (2016). Un poco de historia sobre el burnout, nuevo 2016. *Rev. Ideides*, Agosto.
- Pedraza, N. (Julio- Diciembre de 2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario. *Entramado*, 10(2), 76-89.
- Ramos, B. (Octubre de 2016). *Incidencia del síndrome de burnput en el desempeño laboral de los fisioterapeutas que laboran en las unidades de salud pública del Cantón Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23913/2/Ramos%20Robalino%20Bel%c3%a9n%20Isabel.pdf>
- Rivero , Y. (2019). Evaluación del desempeño. *Rev. Arch Med Camagi ey*, 23(2), 159-164.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagi ey*, 23(2).

- Rodriguez , J., & Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).
- Rodriguez, P. (2020). *CUESTIONARIO - BURNOUT*. Obtenido de <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114b4cf.pdf>
- Rosales, J. (2012). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metoddelainvest1/unidad-iii-tipos-de-investigacion>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). doi:1409-0015
- Veiga, J., & Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada; conceptos y criterios para el diseño. *Med Segur Trab*, 54(210), 81-88.
- Vinueza, M. (2020). *Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID19*. Obtenido de file:///C:/Users/H%20P/Downloads/mafervive,+paper_04062020.pdf
- Wagner, A. (2008). *Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Zambrano, D. (24 de Julio de 2018). *Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo?* Obtenido de Quirónprevención: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Zumárraga, R., Garcia, J., & Yépez , L. (2008). Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos de tres hospitales públicos de la ciudad de Quito . *Rev. Fac. Cienc. Méd.*, 96-100.

Apéndice



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Tema: Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud.

Objetivo: Recolectar datos para la determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud para diseñar estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral del personal de salud del hospital.

Recomendaciones para el usuario: Lea detenidamente y responda según su criterio, si tiene alguna duda no dude en preguntar. Recuerde que los datos ingresados son para la elaboración de un estudio y se guardará confidencialidad.

ENCUESTA

Edad

18-25 años

26-30 años

31-40 años

41-50 años

51-60 años

>60 años

GéneroMasculino Femenino **Estado civil**Casado Soltero Divorciado Unido

NOTA: Lea cuidadosamente y marque con una "X" el casillero correspondiente a la frecuencia de sus sentimientos acerca de su trabajo

Tabla 11 Maslach Burnout Inventory (MBI) Cuestionario del Síndrome de Burnout

		Nunca	Casi nunca	Algunas veces/ una vez al mes o menos	Regularmente/ pocas veces al mes	Bastantes veces/ una vez por semana	Casi siempre / pocas veces por semana	Siempre/ todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten las demás personas							
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas personales							

8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.								
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes								
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión								
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.								
14	Creo que trabajo demasiado.								
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a las personas a las que presto mi servicio								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.								
22	Creo que las personas a las que atiendo me culpan de algunos de sus problemas.								

Tabla 12 Cuestionario de desempeño laboral

Ítems	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Cumplimiento de meta					
1.- ¿Termina su trabajo asignado oportunamente?					
2.- ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
3.- ¿Cumple oportunamente con sus metas programadas por el equipo trabajo?					
4.- ¿Existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando incumplimiento de metas?					

Conocimiento del puesto de trabajo					
5.- ¿La selección del personal es en base a la experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?					
6.- ¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?					
7.- ¿Trabaja Ud. de acuerdo la misión, visión y metas de la institución?					
8.- ¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la institución?					
Compromiso y responsabilidad					
9.- ¿Trabaja sin necesidad de supervisión?					
10.- ¿Tiene Usted la participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas?					
11.- ¿Es Ud. Puntual?					
12.- ¿En todo el personal de su área de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de compromiso?					
Relaciones interpersonales					
13.- ¿Se muestra cortés con sus compañeros y los usuarios de la institución?					
14.- ¿Evita los conflictos dentro del trabajo?					
15.- ¿Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo?					
16.- ¿Entre compañeros de trabajo, se ayudan y apoyan para resolver los problemas?					
Capacitación					
17.- ¿Existe capacitación y adiestramiento en su área, anticipándose inclusive a necesidades futuras?					
18.- ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?					
19.- ¿Sigue cursos de especialización o diplomados en su área, que permita un mayor desempeño laboral?					

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Contreras Rosillo Lilibeth Gretel** con C.C: # **092570116-1** autora del trabajo de titulación: **Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de Una Institución Pública de Salud**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 21 de Julio de 2022



Lilibeth Gretel Contreras Rosillo

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del personal de salud del área de emergencia de Una Institución Pública de Salud		
AUTORAS (apellidos/nombres):	Contreras Rosillo Lilibeth Gretel		
REVISORA/TUTORA (apellidos/nombres)	Adela Zurita Fabre Adela/ Zambrano Chumo Laura		
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:	21/07/2022	No. DE PÁGINAS:	94
ÁREAS TEMÁTICAS:	Índices de evaluación del desempeño		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Incidencia, síndrome de burnout, Maslach Burnout Inventory, desempeño laboral, hospitales públicos, sistema de salud.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>En el Ecuador se han detectado varios casos de síndrome de Burnout, lo que afecta a la productividad de los trabajadores, e implica un problema al sistema de salud. El síndrome de burnout ha ganado terreno en los hospitales públicos, la incidencia del síndrome en los profesionales es más elevada, destacando desde el inicio de la pandemia por covid19. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia de una institución pública de salud, para diseñar un plan de mejoras que permita mejorar el rendimiento de los trabajadores. El estudio es no experimental, transversal de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, se realizó a una muestra de 148 trabajadores que laboran en el área de emergencia de una institución pública de salud; para ello se hizo uso de 2 instrumentos de trabajos como el cuestionario del Síndrome de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral. El estudio demostró que parte de los trabajadores tiene cansancio y despersonalización, evidenciando una existencia leve del síndrome de burnout entre los colaboradores; en cuanto al desempeño laboral, se observó que los trabajadores tienen niveles superiores a la media en todas las subescalas, evidenciándose un buen desempeño laboral en el área. Se concluyó que el síndrome de burnout si incide en el desempeño laboral de los trabajadores.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 069928721	E-mail: dra.lilibethcontreras@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 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):			