



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

**TEMA DE ENSAYO:**

**Factores que intervienen en el desempeño laboral del personal sanitario  
en el contexto de servicios de la salud**

**AUTORA:**

**Melania Jessenia Junco Chávez.**

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

**GUAYAQUIL, ECUADOR  
2023**



**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 **Licenciada en Enfermería, Melania Jessenia Junco Chávez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno, PH.D**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, 20 días del mes de junio del año 2023**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Melania Jessenia Junco Chávez**

**DECLARO QUE:**

El ensayo **Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Personal Sanitario en el Contexto de Servicios de la 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 ensayo del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 20 días del mes de junio del año 2023**

**LA AUTORA**



firmado electrónicamente por  
**MELANIA JESSENIA  
JUNCO CHAVEZ**

---

**Melania Jessenia Junco Chávez**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Melania Jessenia Junco Chávez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Personal Sanitario en el Contexto de Servicios de la Salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 20 días del mes de junio del año 2023**

**LA AUTORA**



Firmado electrónicamente por:  
MELANIA JESSEÑIA  
JUNCO CHAVEZ

---

**Melania Jessenia Junco Chávez**



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

**REPORTE URKUND**

← → ↻ secure.urkund.com/old/view/159912159-739661-309307#q1bKLVajjY0MYzVUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmTzAzMDCzNDAwNDWzMDI0NzG1NLGoBQA=

**URKUND** Abrir sesión

<p><b>Documento</b> <a href="#">Ensayo Melania Junco.docx</a> (D167237758)</p> <p><b>Presentado</b> 2023-05-16 22:19 (-05:00)</p> <p><b>Presentado por</b> melanyjun@hotmail.com</p> <p><b>Recibido</b> maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com</p> <p><b>Mensaje</b> Ensayo Melania Junco <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a></p> <p>1% de estas 16 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.</p>	<p>Lista de fuentes Bloques</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><a href="https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961">https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961</a></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Fuentes alternativas</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Fuentes no usadas</b></td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo		<a href="https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961">https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961</a>	<b>Fuentes alternativas</b>		<b>Fuentes no usadas</b>	
Categoría	Enlace/nombre de archivo								
	<a href="https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961">https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961</a>								
<b>Fuentes alternativas</b>									
<b>Fuentes no usadas</b>									

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir

100% #1 Activo Fuente externa: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Pri...> 100%

la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

las regiones de América Latina y el Caribe se han visto afectadas económicamente, porque han tenido que redireccionar sus acciones hacia la recuperación de la crisis sanitaria. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) señala que 2000 millones de personas son afectadas por el gasto catastrófico o empobrecedor en atención de salud, por solventar gastos de salud de algún pariente, esto puede reflejar una escasa cobertura de salud para los grupos desfavorecidos, situación que impacta directamente a la población. Dada la falta de recursos que existe en los hospitales en la actualidad, la falta de insumos, de equipos médicos obsoletos no renovados y de mantenimiento a los mismos deben buscar atención de salud por sus propios medios (Plascencia et al., 2019). En este proceso, se crea una insatisfacción en el personal de la salud que debe brindar una atención de calidad y calidez con los recursos que tiene a su disposición, lo que hace que el personal sanitario tenga una inadecuada calidad de vida laboral, síndrome de burnout, trabajando bajo demasiada presión en miras de cumplir con las obligaciones laborales, con una mala comunicación, deficiente trabajo en equipo, excesiva responsabilidad a la hora de trabajar con seres humanos, las emociones, el paciente y la familia (Del Carmen, 2019). Para entender el contexto evolutivo del desempeño laboral en el ámbito de los servicios de salud, es necesario remontarse a la historia de la medicina y de la atención sanitaria. Desde los albores de la historia, el cuidado de la salud ha sido un tema importante para las sociedades humanas, y la prestación de servicios de salud ha sido una tarea realizada por una amplia variedad de personas, desde chamanes y curanderos hasta médicos y enfermeras. En la Edad Media, surgieron las órdenes religiosas que se dedicaban al cuidado de enfermos y heridos, y que dieron origen a las primeras instituciones de salud, como hospitales y asilos. Durante la Revolución Industrial, la atención sanitaria comenzó a ser más profesionalizada, y surgieron las primeras escuelas de medicina y enfermería (Di Liscia y Palma, 2020). A lo largo del siglo XX, se produjeron importantes avances en la medicina y la tecnología médica, lo que permitió mejorar la atención

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de investigación es producto de mi esfuerzo, esmero y tenacidad, por tal motivo, agradezco Principalmente a Dios como ser supremo; a él sea la Gloria, por darme la sabiduría y fortaleza para avanzar en este camino, y acompañarme durante todo el proceso de aprendizaje hasta permitirme culminar con éxito este nivel de estudio.

A mi esposo que ha sido mi apoyo incondicional en todo momento, a mis hijas Lisange y Melania que son mi fuente de inspiración y motivación en mi día a día, a mi mamá y a mi tía por todo su apoyo en esta travesía, cuidando de mis tesoros más preciados, a mis hermanos y a mi papá por estar siempre presentes para mí.

A la universidad católica de Santiago de Guayaquil, sistema de posgrado, a la maestría en gerencia en servicios de la salud, por cumplir mis expectativas y brindarme una educación especializada y de calidad.

A mis Docentes por todos los valiosos conocimientos impartidos y finalmente a mis compañeros, un gran equipo, con el que pude trabajar y compartir de los cuales me llevo gratos recuerdos.

**Melania Junco Chávez**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado para mí, por todo el esfuerzo y sacrificio que he realizado, por la constancia y perseverancia ante nuevos desafíos encontrados en el camino, por nunca rendirme, aun cuando todo se vea oscuro y siempre ir avanzando a paso firme, lenta pero segura, por siempre tener claro donde estoy y donde quiero estar, por creer en mí misma y de esta manera poder hoy culminar con éxito esta maestría.

A mis hijas Lisange y Melania que son mi motor de vida, por quienes cada día me esmero en ser mejor para trazarles un camino por donde se puedan guiar.

**Melania Junco Chávez**

## **Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Personal Sanitario en el Contexto de Servicios de la Salud**

### **Introducción**

Durante los últimos años debido a la pandemia por Covid 19 a nivel global la Organización de Naciones Unidas (2022) pone en manifiesto que la crisis sanitaria va más allá, siendo también una crisis económica, humanitaria, de derechos humanos y de seguridad, donde según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) las regiones de América Latina y el Caribe se han visto afectadas económicamente, porque han tenido que redireccionar sus acciones hacia la recuperación de la crisis sanitaria.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) señala que 2000 millones de personas son afectadas por el gasto catastrófico o empobrecedor en atención de salud, por solventar gastos de salud de algún pariente; esto puede reflejar una escasa cobertura de salud para los grupos desfavorecidos, situación que impacta directamente a la población. Dada la falta de recursos que existe en los hospitales en la actualidad, la falta de insumos, de equipos médicos obsoletos no renovados y de mantenimiento a los mismos deben buscar atención de salud por sus propios medios (Plascencia et al., 2019).

En este proceso, se crea una insatisfacción en el personal de la salud que debe brindar una atención de calidad y calidez con los recursos que tiene a su disposición, lo que hace que el personal sanitario tenga una inadecuada calidad de vida laboral, síndrome de burnout, trabajando bajo demasiada presión en miras de cumplir con las obligaciones laborales, con una mala comunicación, deficiente trabajo en equipo, excesiva responsabilidad a la hora de trabajar con seres humanos, las emociones, el paciente y la familia (Del Carmen, 2019).



Para entender el contexto evolutivo del desempeño laboral en el ámbito de los servicios de salud, es necesario remontarse a la historia de la medicina y de la atención sanitaria. Desde los albores de la historia, el cuidado de la salud ha sido un tema importante para las sociedades humanas, y la prestación de servicios de salud ha sido una tarea realizada por una amplia variedad de personas, desde chamanes y curanderos hasta médicos y enfermeras. En la Edad Media, surgieron las órdenes religiosas que se dedicaban al cuidado de enfermos y heridos, y que dieron origen a las primeras instituciones de salud, como hospitales y asilos. Durante la Revolución Industrial, la atención sanitaria comenzó a ser más profesionalizada, y surgieron las primeras escuelas de medicina y enfermería (Di Liscia y Palma, 2020).

A lo largo del siglo XX, se produjeron importantes avances en la medicina y la tecnología médica, lo que permitió mejorar la atención sanitaria y prolongar la esperanza de vida de la población. En paralelo, surgieron nuevas formas de organización y gestión de los servicios de salud, que buscaron optimizar los recursos y mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. En este contexto, la gestión del desempeño laboral se convirtió en una tarea clave para las organizaciones de salud, ya que la calidad de los servicios prestados depende en gran medida del desempeño de los trabajadores. Los servicios de salud se han vuelto cada vez más complejos y especializados, lo que ha generado la necesidad de contar con un personal altamente capacitado y motivado, capaz de responder a las demandas de la sociedad y de la tecnología médica (Rivero, 2019).

El desempeño laboral ha sido objeto de estudio y análisis por parte de numerosos autores a lo largo de la historia, y su evolución ha sido influenciada por diversos factores, como la tecnología, las demandas del mercado y los cambios en la cultura y la sociedad. En este contexto, se han desarrollado teorías y modelos que permiten entender la interacción dinámica entre los

administrativos y sus trabajadores, y cómo esta interacción influye en la calidad del trabajo y la productividad de una organización.

Uno de los autores más influyentes en el campo de la gestión del desempeño laboral es Stephens Robbins quien, en su teoría de la motivación, establece que los empleados tienen diferentes necesidades y motivaciones que deben ser satisfechas por la organización para lograr un desempeño óptimo. Esta teoría ha sido ampliamente aplicada en el ámbito de los recursos humanos y ha sido clave para entender la importancia de la motivación en el lugar de trabajo (Quaranta, 2019).

Por su parte, Chiavenato destaca la importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones y cómo esto influye en el desempeño laboral. Chiavenato señala que el éxito de una organización depende en gran medida de la capacidad para reclutar, seleccionar, desarrollar y administrar el talento humano de la mejor manera posible. Destaca la importancia de la motivación y el compromiso de los empleados en el logro de los objetivos de la organización. A su vez, propone una visión estratégica de la gestión del talento humano integrada en la planificación estratégica general de la empresa (Mendoza y Villafuerte, 2021).

Martha Alles, en su enfoque de la gestión por competencias, se centra en la identificación y desarrollo de las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar una función específica. La gestión por competencias ha sido ampliamente utilizada en el ámbito de la educación y la capacitación, y ha sido clave para mejorar el desempeño laboral y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones (Aguilar et al., 2019). El Modelo Teórico de Campbell, por su parte, se enfoca en la medición y evaluación del desempeño laboral y cómo esta información puede ser utilizada para mejorar el desempeño y la productividad de los trabajadores. Este modelo ha sido ampliamente aplicado en el ámbito de la evaluación del desempeño laboral, y

ha sido clave para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones (Bautista et al., 2020).

A lo largo de la evolución de los servicios de salud, ha habido una interacción dinámica entre los administrativos y los trabajadores, que ha permitido desarrollar una adecuada labor y obtener una calidad óptima en la ejecución de sus funciones cotidianas. Sin embargo, en la actualidad, la situación es diferente, y se ha identificado una problemática importante en cuanto al desempeño laboral del personal sanitario.

La problemática se centra en el análisis de factores que afectan negativamente el desempeño de los trabajadores. Esta situación se debe a diversos factores, como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento y motivación, la falta de recursos y equipamiento adecuado, entre otros. Es importante abordar este tema, ya que el personal sanitario es un pilar fundamental en los servicios de salud y su desempeño laboral es clave para garantizar una atención de calidad a los pacientes. Además, se destaca que un ambiente con factores negativos para el desempeño puede llevar a la pérdida de personal capacitado y experimentado, lo que puede afectar negativamente la calidad de los servicios de salud.

El objetivo de este ensayo es identificar cuáles son los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal sanitario en el contexto de servicios de la salud.

## **Marco Conceptual**

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la manera cómo los profesionales de la salud se esmeran en trabajar de forma eficiente y eficaz para lograr las metas establecidas por la institución, también es el rendimiento que una persona tiene cuando realiza su trabajo, es el valor que se espera aportar a la organización de

las diferentes situaciones conductuales que un individuo lleva a cabo en un lapso de tiempo, es el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización como es calidad, eficiencia, efectividad (López et al., 2021)

Existe relación directa entre los factores que influyen en el desempeño laboral, con la calidad de atención que se brinda en los servicios de salud. La calidad del desempeño unida a la calidad de los servicios conlleva a postular a la evaluación del desempeño que rompe los marcos únicamente académicos y la enlaza a la responsabilidad y el compromiso social en respuesta a las necesidades de la comunidad. Durante los últimos años se viene trabajando una cultura por la calidad y excelencia en los servicios de salud, mediante la satisfacción del usuario, del personal sanitario y del impacto positivo en la sociedad, debido a la necesidad de avanzar en el mejoramiento del Sistema Nacional de Salud. Con un factor de recursos económicos limitados, reafirma la necesidad de trabajar con el sector más flexible, innovador, creativo y dinámico, que son sus empleados (Vega & Castillo, 2020).

### **Condiciones que Afectan el Desempeño Laboral**

Debido a las condiciones económicas actuales de algunas regiones los hospitales públicos suelen escasear los insumos, los equipos médicos, la higiene, la seguridad, exponiéndolos a condiciones de trabajo adversas para el buen ejercicio de sus funciones. De esta situación emergen algunos factores estresores como la recarga laboral, falta de apoyo y justicia organizacional, fuentes extrínsecas y dificultades interpersonales que reducen las estrategias de afrontamiento y propician el distanciamiento y bajo nivel de desempeño laboral (Plascencia et al., 2019).

Entre los aspectos organizativos, a la hora de medir el desempeño del profesional de la salud, la evaluación de la actitud general de los trabajadores hacia su vida laboral puede llevarse a cabo utilizando la satisfacción laboral como uno de los indicadores clásicos, ya que esta variable puede afectar la

cantidad y calidad del trabajo que realizan, así como otros aspectos laborales, como la probabilidad de ausentismo o la inclinación a dejar la empresa. Por otro lado, desde una perspectiva individual la consecuencia del síndrome de burnout ocasiona un deterioro de la salud de los profesionales (Vergara y Moreno, 2021).

### ***Evaluación del Desempeño***

Los procesos de evaluación del desempeño no son nuevos en el ámbito del mundo empresarial, según la historia se conoce que, desde que un hombre dio empleo por primera vez a otro hombre, su trabajo pasó a ser evaluado. De todos los componentes de los subsistemas que forman parte de la administración de los recursos humanos, la evaluación del desempeño es uno de los componentes que está de un modo u otro, en constante interacción con los demás, debido a que se nutre de las informaciones que le pueden brindar los demás elementos y sirve de retroalimentación, debido a esto se conoce a la evaluación del desempeño como un elemento trazador de la gestión de recursos humanos (Cunill & Curbelo, 2020).

En la evaluación del desempeño los principales aspectos que determinan el comportamiento y esfuerzo son los criterios que se usan para evaluar, la buena elección de un sistema de evaluación del desempeño y la forma en que se aplica es importante e influye en el comportamiento de los trabajadores. Uno de los propósitos de la evaluación es ayudar a que la gerencia tome decisiones de recursos humanos de manera general, al evaluar se obtiene información para tomar decisiones como ascensos, transferencias, despidos, cambios, necesidades de capacitación y desarrollo, aptitudes, competencias inadecuadas para las cuales se puede aplicar planes de corrección, otro propósito de las evaluaciones es, brindar retroalimentación a los trabajadores de cómo ve la organización su desempeño. Cada una de las funciones de la evaluación del desempeño es importante, pero se debe poner mucho interés en el

comportamiento organizacional y hacer énfasis en la evaluación del desempeño como un mecanismo de retroalimentación que asigna recompensas (Muñoz et al., 2022).

### ***Fundamentos de la Evaluación del Desempeño***

Evaluar es un proceso que brinda información mediante la valoración de las cualidades del trabajador, a través de parámetros estandarizados, esta información sirve a la organización para formar juicios y tomar decisiones. Esta evaluación no se basa en poner en práctica un método determinado por su valor psicométrico o cálculo numérico y ponderaciones, más bien consiste en documentar evidencias explícitas sobre el desempeño del profesional para identificar las competencias desarrolladas y las que necesitan ser fortalecidas, se debe considerar que no es una acción de un momento concreto, más bien, un proceso con una estrategia bien planificada desde el inicio (Solis et al., 2020).

La evaluación del desempeño es una tarea irrenunciable de mucha relevancia en la toma de decisiones para la institución, que debe efectuarse al menos anualmente, ya que brinda una garantía de que el personal de salud accede a niveles progresivos de responsabilidad y compromiso en el área que se desenvuelve. No existe una regulación específica para el desarrollo de estrategias de evaluación del desempeño (Sánchez & Alvear, 2021).

Los gestores de las instituciones de salud se enfocan en una evaluación sumativa y certificadora, que se lleva a cabo en función de la información periódica recogida en un informe sobre las competencias alcanzadas, no se refiere a cálculos numéricos, ni ponderar ciertas competencias sobre otras, todas valen lo mismo en el ejercicio de la profesión, ya que los conocimientos y habilidades no deben estar por encima de la ética, en el ámbito práctico. La importancia del método es la información que proporciona, el impacto educativo y la modificación del desempeño. No hay métodos buenos o malos, ya que

evaluar el desempeño implica crear un plan, establecer un proyecto y analizar los recursos para su ejecución (Ordaz & Rodríguez, 2021).

El término estrategia de evaluación del desempeño implica contabilidad sistemática y controlada de indicadores, los cuales muestran el cumplimiento de las metas de una institución, por lo que se mide así la efectividad y eficacia de la gerencia administrativa. Estos indicadores del desempeño deben ayudar a la gerencia a determinar qué tan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos planteados y en el cumplimiento de la misión organizacional, por lo tanto, es importante que se encuentren incorporados en un sistema de medición integral del desempeño, para el seguimiento simultáneo en todos los niveles, como en el logro de los objetivos estratégicos. La estrategia del desempeño abarca desde diferentes prácticas asistenciales los aspectos de gestión, actividades preventivas, de investigación, cooperación en equipos, atención a la familia, y su evaluación es posible al combinar diferentes métodos (Canossa, 2022).

## **Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral**

### ***Calidad y Satisfacción de Vida Laboral***

La calidad de vida laboral afecta el desempeño laboral de los profesionales de la salud; no obstante, se considera un tema relevante en el ámbito de vida laboral (López et al., 2021). Este grupo de profesionales tiene un mayor riesgo de tener una inadecuada calidad de vida laboral, considerando que los médicos de atención primaria son el principal pilar del sistema sanitario. La calidad de vida laboral es un sentimiento de satisfacción y bienestar que el trabajador experimenta como consecuencia de su realidad al trabajo que desempeña, como el grado en que una actividad laboral que una persona realiza está organizada para contribuir a su desarrollo como ser humano (Montoya et al., 2020).

Las condiciones psicosociales han desarrollado a nivel internacional un creciente interés por el problema de trabajar en condiciones estresantes y no saludables para el personal de salud que brinda atención asistencial, puesto que la salud de los mismos repercute en las instituciones sanitarias con errores de desempeño y disminución de productividad. El informe Psychosocial Risks in Europe señala que en Europa el 25% de la población trabajadora tiene estrés y esto afecta negativamente en su salud, por otro lado, los riesgos psicosociales suponen un tercio de los accidentes y enfermedades ocupacionales y el 17% de bajas laborales, indicando así que se necesitan servicios de vigilancia y detección precoz, para evaluar y reducir la exposición a riesgos laborales. Habitualmente estos problemas se han analizado desde una perspectiva patológica y en menor medida desde una orientación hacia la promoción de la salud (Vidal Blanco et al., 2019).

La satisfacción laboral se refiere al sentimiento de bienestar por parte de los empleados de una institución, el cual causa efectos en el desempeño de sus tareas, la calidad y productividad en el trabajo, por lo que se relaciona a la satisfacción laboral con: el salario, las emociones de las personas, relación con sus compañeros de trabajo, jefes, autonomía a la hora de tomar decisiones, compromiso con el trabajo realizado y el gusto por las labores que desempeña. Según diferentes estudios realizados se plantea que la satisfacción laboral es un predictor significativo del agotamiento emocional (Salgado & Leria, 2020).

### ***Estrés laboral y Síndrome de Burnout***

El estrés es el estado de activación biológica anti homeostática que ocurre cuando el organismo fracasa en sus intentos de adaptarse a su entorno inmediato, las situaciones de estrés pueden desencadenarse por diversos acontecimientos vitales como: problemas laborales, dificultades económicas y deterioro a la salud. También se define como la respuesta psicobiológica nociva, la cual aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las



capacidades y recursos del profesional, puede ser relacionado con situaciones del trabajo en sí mismo como carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones, poca comunicación, conflictos interpersonales y dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Los rasgos de personalidad de cada profesional y sus estilos de afrontamiento explican la variación individual con que los trabajadores perciben y responden a las demandas laborales, por lo que se lo relaciona con muchos efectos adversos sobre la salud física y mental por lo que es un problema creciente para los trabajadores, empresas y sistema sanitario (Vidotti et al., 2019).

El síndrome de burnout es psicosocial, se produce en respuesta a situaciones de estrés debido al contacto continuo con otras personas en el desarrollo de una actividad laboral, se caracteriza principalmente por un alto grado de agotamiento emocional, despersonalización, cinismo y bajo sentimiento de realización personal. Su prevalencia es alta en los profesionales de la salud, existen numerosas escalas para cuantificar este tipo de estrés, la más validada en el personal sanitario es el Maslach Burnout Inventory. La sobrecarga laboral, falta de liderazgo y de reconocimiento personal, falta de equidad entre compañeros, género, edad, estado civil y la presencia de *feedbacks* negativos por parte de los pacientes son los factores que más se relacionan al desarrollo de este síndrome (Macía et al., 2020).

### ***Clima Laboral y Depresión***

Se entiende por clima laboral al conjunto de personas, grupos, organizaciones y elementos físicos y sociales con los que la institución intercambia información, resultados, productos, etc. Es importante que exista un clima organizacional en el que los trabajadores se sientan cómodos, implicados e integrados, que exista una buena relación a nivel horizontal y vertical, es favorable cuando se requiere mejorar la consecución de metas, objetivos y reducir situaciones de tensión en el ambiente, tomando en consideración que

un buen clima laboral tiene consecuencias positivas como el logro de objetivos, un buen desempeño laboral, la afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, motivación, adaptación, innovación, etc. (Mejía et al., 2019).

La habilidad de un individuo para identificar sus propias emociones y las de los demás, regular sus sentimientos y comportarse en consecuencia, es lo que se conoce como inteligencia emocional. Esta capacidad influye tanto en el comportamiento personal como en las relaciones interpersonales (Goleman, 2022). Desde que se introdujo el concepto de inteligencia emocional, se ha argumentado que la capacidad de manejar las emociones es un factor que incide en el rendimiento laboral de los individuos. Según Torres et al. (2021), las emociones tienen influencia en los estados anímicos y físicos del ser humano e inciden en los comportamientos que los profesionales manifiestan en diferentes situaciones, las emociones representan la esencia del ser humano pues manifiesta su comportamiento frente a los individuos con quienes se relaciona, emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser perjudiciales para el correcto desempeño laboral del profesional de salud.

La depresión es un cuadro psiquiátrico con una alta prevalencia, que afecta a más de 280 millones de personas en el mundo (OMS, 2021). Es un cuadro complejo ya que, de forma adicional a la esfera afectiva, compromete el funcionamiento cognitivo y social. Una de las principales dificultades cognitivas es el déficit en el control ejecutivo, el cual se encarga de regular el procesamiento de información y de respuestas en situaciones donde los mecanismos de rutina no están o son inadecuados para realizar la tarea, lo cual afecta en el desempeño laboral (Obando et al., 2020). La interferencia perceptual es utilizada para evaluar la capacidad de las personas, al seleccionar una nueva respuesta por sobre la que elegirían habitualmente y es parte del control ejecutivo, también se identifica que personas con depresión tienen un sesgo negativo en la identificación de emociones (Vergès, 2020).

## **Servicios de salud**

Los servicios de la salud son aquellos que se proporcionan para mantener, mejorar o restaurar la salud de las personas. Estos servicios pueden ser ofrecidos por diferentes instituciones, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, entre otros, y abarcan una amplia gama de actividades, desde la prevención y el diagnóstico hasta el tratamiento y la rehabilitación. Es decir, el objetivo principal de los servicios de la salud es garantizar el bienestar físico, mental y social de los pacientes, así como mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades (De La Guardia y Ruvalcaba, 2020).

En síntesis, los servicios de salud se refieren a las actividades y procesos relacionados con la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones, así como con la promoción de la salud y el bienestar de las personas y las comunidades. Estos servicios pueden ser proporcionados por una variedad de profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, farmacéuticos, terapeutas y otros especialistas. Según diversos autores, los servicios de salud se definen como un conjunto de intervenciones y recursos destinados a mejorar la salud y el bienestar de las personas y las comunidades.

### ***Cualidades del servicio de salud***

Para Quintero et al. (2022), los servicios de salud se caracterizan por ser intangibles, perecederos, heterogéneos, producidos y consumidos simultáneamente. Por su parte, Del Carmen (2019) destacó la importancia de la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios de salud, y señaló que la gestión del desempeño laboral es esencial para lograr estos objetivos. En suma, los servicios de salud son fundamentales para el bienestar de las personas y las comunidades, ya que permiten prevenir y tratar enfermedades, así como mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello deben ser accesibles, equitativos, eficientes y de alta calidad, y deben adaptarse a las necesidades y preferencias de los pacientes y comunidades.

Entre las características más importantes de los servicios de salud, se encuentran la complejidad, la diversidad y la interdependencia de los diferentes servicios y profesionales de la salud. Los servicios de salud también se caracterizan por ser altamente regulados y controlados por las autoridades sanitarias, y por estar sujetos a constantes innovaciones y avances en la medicina y la tecnología médica (Quiroga y González, 2019).

En pocas palabras, los servicios de salud son un conjunto de intervenciones y recursos destinados a mejorar la salud y el bienestar de las personas y las comunidades, además, son esenciales para el desarrollo y la prosperidad de las sociedades. La gestión del desempeño laboral en los servicios de salud es fundamental para garantizar la calidad y la eficiencia de los servicios prestados, y para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes y las comunidades a de su entorno.

### ***Tipos de servicios de salud***

Tradicionalmente, se identifican tres niveles de atención médica. El primer nivel se refiere a la atención primaria, que es el nivel más cercano y accesible a la población. El segundo nivel corresponde a los hospitales de referencia, que brindan atención especializada y compleja. El tercer nivel está compuesto por hospitales de alta complejidad y centros especializados, que ofrecen atención altamente especializada y tecnológicamente avanzada (Rodríguez et al., 2022). Así, cada nivel de atención se caracteriza por una complejidad cada vez mayor y un enfoque más especializado. Además, existen varios tipos de servicios de salud, pero a continuación se describen los principales.

Por un lado, están los servicios de atención primaria. Son los servicios que se brindan en el primer nivel de atención y están enfocados en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y diagnóstico temprano de problemas de salud. Incluyen servicios de medicina general, pediatría,

ginecología, odontología y otros servicios de atención básica. Los profesionales que brindan servicios de atención primaria incluyen médicos de familia, enfermeras, parteras y otros profesionales de la salud (Barrio et al., 2020).

Por otro lado, se encuentran los servicios de atención especializada, estos son los servicios que se ofrecen en el segundo nivel de atención y se enfocan en el tratamiento y manejo de enfermedades y condiciones específicas que requieren de conocimientos y técnicas especializadas. Estos servicios pueden incluir especialidades médicas como cardiología, neurología, oncología, entre otras. Por lo cual, se proporcionan por profesionales altamente capacitados y especializados, como cirujanos, cardiólogos, oncólogos, psiquiatras, entre otros. Dichos servicios se proporcionan en hospitales, clínicas y otros centros de salud especializados (Esteve et al., 2022).

De igual forma existen los servicios de atención de urgencias, estos son los servicios que se proporcionan en situaciones de emergencia médica, donde se requiere atención inmediata para prevenir la muerte o discapacidad del paciente. Incluyen servicios de atención prehospitalaria, servicios de urgencias hospitalarias y servicios de cuidados intensivos. Estos deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para garantizar una atención oportuna y efectiva (Islas et al., 2020).

Es importante destacar que los servicios de salud pueden ser tanto públicos como privados, y que su disponibilidad y calidad puede variar según el país, la región y el contexto socioeconómico. Por esta razón, es importante que los sistemas de salud se enfoquen en garantizar el acceso equitativo y la calidad de los servicios de salud para todas las personas, independientemente de su origen socioeconómico o geográfico.

### ***Factores que influyen en la calidad de los servicios de la salud***

La atención médica se compone de diversos aspectos que tienen un impacto significativo en la calidad y efectividad de los servicios que se proporcionan. En primer lugar, la accesibilidad es crucial para garantizar que las personas puedan obtener los servicios de salud que necesitan con facilidad y sin obstáculos. Esto puede incluir aspectos como la ubicación de los servicios, la disponibilidad de citas y el costo de los mismos (Rodríguez et al., 2022).

Además, la oportunidad es un factor importante en la atención médica, ya que la rapidez y efectividad con la que se proporcionan los servicios puede influir en la salud y la recuperación del paciente. La continuidad de la atención también es fundamental, ya que permite una atención coherente y de calidad a lo largo del tiempo y en diferentes niveles de atención. Por otro lado, la calidad técnica y la eficiencia son importantes para garantizar que los tratamientos y procedimientos médicos sean seguros y efectivos, y que se utilicen los recursos disponibles de manera adecuada. Por último, la calidez y la seguridad del paciente son esenciales para garantizar que los pacientes reciban una atención humana y empática y estén protegidos de eventos adversos y errores médicos (Quiroga y González, 2019; Rodríguez et al., 2022). En conjunto, estos aspectos pueden mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes.

### **Metodología**

En el presente trabajo se realizó una investigación descriptiva, detallada a través de una revisión sistemática bibliográfica de información relacionada con los factores que influyen en el desempeño laboral del personal de salud. Se procedió luego de esto, a recopilar la mayor cantidad de información de diferentes fuentes, analizando las respectivas referencias bibliográficas, brindando así seriedad y solidez a este trabajo, sumado a la utilización de

gestores bibliográficos de internet. En la tabla 1 se presenta la revisión sistemática.

**Tabla 1**

*Revisión sistemática*

#	Autor	Tema	Metodología	Instrumento
1	C. Guillén Astete, M. Zamorano Serrano, P. Gallego Rodríguez, C. De La Casa Resino, R. Penedo Alonso, y M.J. Estévez Rueda (2019)	Presentación de la herramienta electrónica fichas e-JAC para la evaluación del desempeño de médicos residentes en los servicios de urgencias. Experiencia de 3 años.	Descriptiva	Fichas de evaluación de jornadas de formación continuadas (Fichas JAC)
2	M. S. Rendón Montoya, S. L. Peralta Peña, E. A. Hernández Villa, R. I. Hernández, M. R. Vargas, y M. A. Favela Ocaño (2020)	Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización.	Estudio observacional descriptivo, transversal. Se utilizó un análisis estadístico de U de Mann Whitney y Kruskal Wallis	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
3	D. Quintana Atencio, y C. Tarqui Maman (2020)	Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú	Estudio transversal y análisis estadístico con Chi cuadrado	Cuestionario ad hoc. Normativa de evaluación del Seguro Social de Perú
4	G. Vidal Blanco, A. Oliver, L. Galiana y N. Sanso. (2019)	Calidad de vida laboral y autocuidado en enfermeras asistenciales con alta demanda emocional.	Estudio cualitativo.	Se realizó una entrevista abierta semiestructurada

5	B. E. López Martínez, J. Aragón Castillo, M. Muñoz-Palomeque, S. Madrid-Tovilla, y I. Tornell -Castill, (2021)	Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas	Estudio cuantitativo, transversal y predictivo. Se realizó un análisis de regresión lineal simple.	Se aplicaron dos instrumentos: Cuestionario CVL- HP y Escala de Desempeño Laboral, EDL
6	C. Lauracio y T. Lauracio (2020)	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud.	Estudio Descriptivo-correlacional	Se aplicaron dos instrumentos: Test Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral.
7	C. E. Terán Guzmán y J. M. Vizuite Muñoz (2022)	Desempeño laboral: un estudio del ausentismo del personal de salud de Tungurahua	Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo-causal.	Modelo teórico de evaluación de ausentismo y desempeño laboral.
8	M. M. Orozco, Y. C. Zuluaga, y G. Pulido (2019)	Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería	Revisión sistemática	
9	L. Antonietti, Z. Ortiz, M. E. Esandi, I. Duré, and M. Cho (2020)	Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales	Investigación cualitativa en cuatro etapas: revisión narrativa y proposición de modelo; Primera ronda de discusiones; Segunda ronda de discusiones y ampliación de la búsqueda bibliográfica; y	



Consolidación				
10	C. Macía Rodríguez, D. Martín Iglesias, J. Moreno Díaz, M. Aranda Sánchez, G, Ortiz Llaurado, A. Montaña Martínez, C. Muñoz Muñoz, M. L. López Reboiro, A. González Munera. (2020)	Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo laboral.	Estudio Descriptivo, Cualitativo, Cuantitativo.	Se realizó una encuesta a través de la aplicación Google Drive
11	M. E. Esandi, L. Antonietti, Z. Ortiz, M. Cho, I. Duré, L. Reveiz, y F. Menezes (2020)	Factores e intervenciones que inciden en las condiciones y medio ambiente de trabajo para incrementar la atracción, captación y retención de recursos humanos en salud en el primer nivel de atención de áreas rurales, remotas o desatendidas	Estudio cualitativo y revisión sistemática	Se realizó una evaluación de la calidad de las revisiones sistemáticas incluidas utilizando el AMSTAR I.
12	V. V. Arellano Córdova, G. L. Luján Johnson, y B. F. Arellano Córdova (2022)	Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022	Investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, descriptiva-proyectiva	Se aplicaron dos instrumentos: cuestionario Demand Control-Support Questionnaire (DCSQ) y Cuestionario de Desempeño laboral.
13	Edison Cárdenas Ortega, Jessica Candia-Cid y Tania Álvarez-Bayas (2022)	Factores asociados a malestar psicológico durante la pandemia de COVID-19 en personal de salud de un hospital	Estudio no experimental, transversal, descriptivo-correlacional.	Escala de tamizaje de malestar psicológico (GHQ-12)

---

público de Ecuador

---

14	M. C. Vega Cuyo y R. M. Castillo Siguencia (2020)	Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga	Cuantitativo, descriptivo, con corte trasversal de campo.	Se empleó el cuestionario Font Roja reformado en 26 preguntas dicotómicas.
15	E. Torres Vargas, N. M. Fretel Quiroz, M. Coral Cevillano, I. Ramírez Chumbe (2021)	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa	Descriptiva de corte transversal.  Comprobación de hipótesis	Se utilizó una escala de tres niveles para la inteligencia emocional y desempeño laboral

---

### **Implicaciones prácticas**

Dentro de los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal sanitario en el contexto de los servicios de salud, las implicaciones prácticas deben incluir cuatro puntos. En primer lugar, la identificación y reducción de los factores de riesgo; es importante que los administradores y líderes de los servicios de salud identifiquen y reduzcan los factores de riesgo que pueden afectar el desempeño laboral del personal sanitario, como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo emocional y la falta de recursos adecuados. Para ello, es fundamental establecer políticas y estrategias para mejorar el entorno de trabajo, garantizar un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el tiempo de descanso, proporcionar herramientas y tecnologías adecuadas, así como brindar capacitación continua y apoyo emocional.

En segundo lugar, para la mejora de las condiciones laborales para garantizar un desempeño óptimo del personal sanitario es importante mejorar las condiciones laborales, como la remuneración adecuada, los horarios de trabajo flexibles, los planes de carrera y desarrollo profesional, así como los

programas de reconocimiento y recompensa. Esto ayudará a mejorar la satisfacción y motivación del personal sanitario y, por ende, a mejorar su desempeño laboral.

En tercer lugar, se implica el fomento de un clima organizacional positivo, ya que es fundamental para el bienestar y desempeño laboral del personal sanitario. Los líderes de los servicios de salud deben fomentar un clima organizacional que promueva la colaboración, el respeto mutuo, la transparencia y la comunicación abierta. Asimismo, deben establecer canales de retroalimentación para permitir que los trabajadores expresen sus preocupaciones y opiniones. Finalmente, es importante que los servicios de salud establezcan programas de incentivos y reconocimientos para el personal sanitario que sobresalga en su desempeño laboral. Esto no solo ayudará a mejorar la motivación del personal, sino que también puede mejorar la calidad de atención para los pacientes.

## **Conclusiones**

En conclusión, se puede afirmar que los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal sanitario en el contexto de los servicios de salud son diversos y complejos, y que su análisis y comprensión son fundamentales para mejorar la calidad del cuidado de la salud. A lo largo del ensayo, se ha revisado la literatura que ha abordado este tema y se ha evidenciado la importancia de aspectos como el liderazgo y la gestión eficiente, la capacitación y el desarrollo profesional, la motivación y satisfacción laboral, la comunicación y el trabajo en equipo, la inteligencia emocional, entre otros. No obstante, los factores que intervienen en el desempeño laboral son la calidad de vida laboral, las condiciones psicosociales, la satisfacción laboral, el estrés laboral, el síndrome de burnout y el clima laboral. Adicionalmente, se identificaron varios hallazgos importantes.

En primer lugar, se ha encontrado que la interacción dinámica entre los administrativos y los trabajadores es esencial para lograr una adecuada labor y obtener una calidad óptima en la ejecución de las funciones cotidianas. Esta interacción puede ser mejorada mediante la adopción de prácticas de liderazgo efectivas y la promoción de una cultura de trabajo en equipo.

En segundo lugar, se ha encontrado que la capacitación constante y la implementación de tecnologías y herramientas adecuadas pueden mejorar el desempeño laboral del personal sanitario y la calidad de los servicios de salud. Es necesario que las instituciones de salud inviertan en el desarrollo profesional del personal sanitario y proporcionen las herramientas necesarias para su desempeño óptimo.

En tercer lugar, se ha encontrado que la satisfacción laboral, la motivación del personal sanitario, la accesibilidad y la continuidad de la atención son factores críticos que afectan directamente la calidad de los servicios de

salud. Las instituciones de salud deben tomar medidas para crear un ambiente de trabajo satisfactorio y motivador para el personal sanitario.

En cuanto a las implicaciones prácticas para mejorar el desempeño laboral del personal sanitario, en el contexto de los servicios de salud, se incluyen la identificación y reducción de factores de riesgo, mejora de las condiciones laborales, fomento de un clima organizacional positivo y establecimiento de programas de incentivos y reconocimientos. Al implementar estas medidas, los servicios de salud pueden mejorar la calidad de atención para los pacientes y la satisfacción del personal sanitario.

### Referencias Bibliográficas

- Aguilar, C., Chaves, O., Loaiza, C., Monge, J., Vega, M., Rojas, J., & Campos, G. (2019). Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el Sistema del Seguro Social Costarricense. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 37, 245-262.  
<https://doi.org/10.15517/revenf.v0ino.37.36423>
- Antonietti, L., Ortiz, Z., Esandi, M. E., Duré, I., & Cho, M. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: Modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e111.  
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.111>
- Arellano, V. V., Luján, G. L., & Arellano, B. F. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Art. 4.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840)
- Barrio, J., Suárez, C., Bandeira, M., Beca, M. T., Lozano, C., & Cura, I. del. (2020). Utilización de los servicios de salud de Atención Primaria en los pacientes crónicos según nivel de riesgo. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201909082.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Art. 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Canossa, H. (2022). Gestión de proyectos como estrategia para la evaluación de desempeño del talento humano en las empresas. *Ciencias administrativas*, 19, 4-4. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Cárdenas, E., Candia, J., & Álvarez, T. (2022). Factores asociados a malestar psicológico durante la pandemia de COVID-19 en personal de salud de un hospital público de Ecuador. *Gaceta Médica Espirituana*, 24(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1608-89212022000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1608-89212022000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Una década de acción para un cambio de época. Quinto informe sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47745-decada-accion-un-cambio-epoca-quinto-informe-progreso-desafios-regionales-la>
- Cunill, M. E., & Curbelo, L. (2020). El proceso de evaluación del desempeño en las especialidades médicas. *Educación Médica Superior*, 34(3), Art. 3. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2422>
- De La Guardia, M. A., & Ruvalcaba, J. C. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina*

*Experimental y Salud Pública*, 288-295.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Di Liscia, M. S., & Palma, P. (2020). Presentación del dossier: Salud global e historia. Estado de la cuestión y perspectivas críticas. *Quinto sol*, 24(3), 1-5. <https://doi.org/10.19137/qs.v24i3.4839>
- Esandi, M. E., Antonietti, L., Ortiz, Z., Cho, M., Duré, I., Reveiz, L., & Menezes, F. (2020). Factores e intervenciones que inciden en las condiciones y medio ambiente de trabajo para incrementar la atracción, captación y retención de recursos humanos en salud en el primer nivel de atención de áreas rurales, remotas o desatendidas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e112. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.112>
- Esteve, L., Vargas, I., Cots, F., Ramon, I., Sánchez, E., Escosa, A., & Vázquez, M. (2022). ¿La integración de la gestión de servicios sanitarios mejora la coordinación clínica? Experiencia en Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 36(4), 324-332. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.06.004>
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Penguin Random House.
- Guillén Astete, C., Zamorano Serrano, M., Gallego Rodríguez, P., de la Casa Resino, C., Penedo Alonso, R., & Estévez Rueda, M. J. (2019). Presentación de la herramienta electrónica fichas e-JAC para la evaluación del desempeño de médicos residentes en los servicios de



urgencias. Experiencia de 3 años. *Educación Médica*, 20(6), 368-375.

<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.11.010>

Islas, R. G., Valencia, A. I., Bustos, E., Ruvalcaba, J. C., & Reynoso, J. (2020).

Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163-1178.

<https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral

en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), Art. 4.

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

López, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021).

Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas.

*Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.

<https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

Macía, C., Martín, D., Moreno, J., Aranda, M., Ortiz, G., Montaña, A., Muñoz, C.,

López, M. L., & González, A. (2020). Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo.

*Revista Clínica Española*, 220(6), 331-338.

<https://doi.org/10.1016/j.rce.2019.10.009>

Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S.

A., & García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en

- trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mendoza, M., & Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: Modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista Investig. Desarro. Innov.*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>
- Ministerio de Salud Pública. (2021). *Plan Nacional de Vacunación e Inmunización contra el COVID – 19*. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/01-Plan-nacional-de-vacunacion-e-inmuniczacion-contra-el-COVID-19-Ecuador-2021-1.pdf>
- Montoya, P., Bello, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Muñoz, D. M., Vázquez, P. J., Roque, K. P. P., Aguilar, M. G., Cajero, A., Delgado, J. G., & Compeán, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Naciones Unidas. (2022). *Respuesta frente a la COVID-19*. United Nations; United Nations. <https://www.un.org/es/coronavirus/UN-response>

- Obando, R., Arévalo, J. M., Aliaga, R. A., & Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería*, 29(4), 225-229.
- Ordaz, A., & Rodríguez, L. C. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Depresión*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Cobertura sanitaria universal*.  
[https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Orozco, M. M., Zuluaga, Y. C., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5.
- Plascencia, A. R., Pozos, B. E., Preciado, M. de L., & Vázquez, J. M. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: Un estudio piloto. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 35-41.  
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: Un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46.

- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.
- Quintero, R. S., Gámez, Y., Matos, D., González, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, 37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Quiroga, Y., & González, L. (2019). Factores que influyen en el uso de servicios de salud por parte de los jóvenes. Caso Universidad Jorge Tadeo Lozano, sede Bogotá. *Universidad y Salud*, 21(2), 141-151. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.148>
- Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Favela, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rodríguez, E., Gil, M. J., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez-Calavera, M. A., & Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con

enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>

Rodríguez, P. G., Reategui, A., & Pantoja, L. R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3).

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>

Salgado, J. A., & Leria, F. J. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), Art. 1. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Sánchez, J., & Alvear, S. (2021). Implementación de sistemas de evaluación de personal en empresas chilenas, etapa inicial para medir su impacto en la gestión de la empresa. *Contaduría y administración*, 66(1).

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.1966>

Solis, S., Rodríguez, A. M., & Lazo, M. A. (2020). Fundamentos que sustentan la evaluación del desempeño profesional en Logofonoaudiología. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 11(1), Art. 1.

Terán, C., & Vizúete, J. (2022). Desempeño laboral: Un estudio del ausentismo del personal de salud de Tungurahua. *593 Digital Publisher CEIT*, 7, 345-355. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1387>

Torres, E., Fretel, N. M., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de

Pucallpa. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71.

<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>

- Vega, M. C., & Castillo, R. M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga: Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), Art. 2.
- Vergara, J. S., & Moreno, M. V. (2021). Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital General Riobamba (IESS) que laboró en la pandemia por COVID 19. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 848-868.
- Vergès, C. (2020). ¿Qué hacer cuando un médico tiene problemas de salud que afectan su desempeño clínico? *Revista de Bioética y Derecho*, 40, 83-100.
- Vidal Blanco, G., Oliver, A., Galiana, L., & Sansó, N. (2019). Calidad de vida laboral y autocuidado en enfermeras asistenciales con alta demanda emocional. *Enfermería Clínica*, 29(3), 186-194.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.06.004>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Quina, M. J., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376.  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Melania Jessenia Junco Chávez, con C.C: # 1207558444 autora del trabajo de titulación: **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO EN EL CONTEXTO DE SERVICIOS DE LA 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, 20 de junio del 2023



Firmado electrónicamente por:  
MELANIA JESSENIA  
JUNCO CHAVEZ

f. \_\_\_\_\_

Melania Jessenia Junco Chávez

C.C: 1207558444



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Personal Sanitario en el Contexto de Servicios de la Salud		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Junco Chávez Melania Jessenia		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	20-06-2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	31
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desempeño Laboral, Servicios de Salud		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Calidad de Servicio, Desarrollo Profesional, Rendimiento Laboral		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>En conclusión, se puede afirmar que los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal sanitario en el contexto de los servicios de salud son diversos y complejos, y que su análisis y comprensión son fundamentales para mejorar la calidad del cuidado de la salud. A lo largo del ensayo, se ha revisado la literatura que ha abordado este tema y se ha evidenciado la importancia de aspectos como el liderazgo y la gestión eficiente, la capacitación y el desarrollo profesional, la motivación y satisfacción laboral, la comunicación y el trabajo en equipo, la inteligencia emocional, entre otros. No obstante, los factores que intervienen en el desempeño laboral son la calidad de vida laboral, las condiciones psicosociales, la satisfacción laboral, el estrés laboral, el síndrome de burnout y el clima laboral. Adicionalmente, se identificaron varios hallazgos importantes.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	X
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0967447626	E-mail: <a href="mailto:melania.junco@cu.ucsg.edu.ec">melania.junco@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:melanyjun@hotmail.com">melanyjun@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			