



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

**TEMA:**

**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**

**AUTORA:**

**ILIANA IVETTE MÁRQUEZ JIMÉNEZ**

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

**TUTORA:**

**ING. YANINA BAJAÑA VILLAGÓMEZ, MGS**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Iliana Ivette Márquez Jiménez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Mgs.**

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph. D.**

**Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2020**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Iliana Ivette Márquez Jiménez**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **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** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2020**

**LA AUTORA**

*Iliana Márquez*

---

**Iliana Ivette Márquez Jiménez**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Iliana Ivette Márquez Jiménez**

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: **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**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2020**

**LA AUTORA:**

*Iliana Márquez*

---

**Iliana Ivette Márquez Jiménez**



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

## Informe de Urkund

**URKUND**

Documento: [Tesis Iliana Urkund.docx](#) (D78052920)  
 Presentado: 2020-08-21 19:40 (-05:00)  
 Presentado por: imarquezjczs5@gmail.com  
 Recibido: maria.lapo.ucsg@analisys.urkund.com  
 Mensaje: Archivo Urkund [Mostrar el mensaje completo](#)  
 1% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><a href="#">TESIS URKUND LIC. ILIANA MARQUEZ.docx</a></td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo		<a href="#">TESIS URKUND LIC. ILIANA MARQUEZ.docx</a>	
Categoría	Enlace/nombre de archivo				
	<a href="#">TESIS URKUND LIC. ILIANA MARQUEZ.docx</a>				
Fuentes alternativas					
Fuentes no usadas					

99% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / TESIS URKUND LIC. ILIA... 99%

Introducción El síndrome de burnout que en español quiere decir síndrome del quemado en el trabajo que se lo define como el desgaste laboral y estado de agotamiento; es decir, es cuando el estrés que es ocasionado por el trabajo supera los niveles provocando un problema crónico (López y Expósito, 2016). En cambio, el desempeño laboral se refiere al comportamiento que tienen los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y es por eso que la fortaleza más importante dentro de la empresa es un buen desempeño laboral (Toala et al., 2017). Según

la Organización Panamericana de la Salud CITATION Org162 \n \t \1 12298 (2016)

el mundo laboral enfrenta avances en desarrollo tecnológico, industrial, comunicaciones virtuales y la globalización, por lo que los trabajadores están inmersos en condiciones y retos que frecuentemente exceden los límites de sus capacidades y habilidades, dando como resultado el estrés laboral que solo conlleva a que los empleados presenten disfunciones sociales, físicas y mentales, merma la productividad y daña su salud. Es de gran importancia destacar que según la página escrita por el Consejo General de la Psicología de España Infocop Online CITATION Inf16 \n \t \1 12298 (2016) el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el estrés en el trabajo, permitió conocer que al existir elevados niveles de estrés laboral puede dar inicio a que aparezcan problemas de salud física como los trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares, problemas de salud mental como la depresión, el cansancio, la ansiedad, síndrome de burnout, entre otros. También se pudo evidenciar una relación entre los hábitos de conducta con el estrés laboral por lo que estas personas son propensas a consumir tabaco, drogas y alcohol. El Hospital Norte IESS Los Ceibos fue inaugurado el 30 de marzo del año 2017 y se encuentra ubicado en el cantón Guayaquil. Brinda una atención directa a 1 500 00 personas en alrededor de 30 especialidades. En la actualidad es considerado como el centro hospitalario más grande del país ofreciendo un servicio eficaz y eficiente basándose en aspectos de calidez y

Introducción El síndrome de burnout que en español quiere decir síndrome del quemado en el trabajo que se lo define como el desgaste laboral y estado de agotamiento; es decir, es cuando el estrés que es ocasionado por el trabajo supera los niveles provocando un problema crónico (López y Expósito, 2016). En cambio, el desempeño laboral se refiere al comportamiento que tienen los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y es por eso que la fortaleza más importante dentro de la empresa es un buen desempeño laboral (Toala et al., 2017). Según

la Organización Panamericana de la Salud CITATION Org162 \n \t \1 12298 (2016)

el mundo laboral enfrenta avances en desarrollo tecnológico, industrial, comunicaciones virtuales y la globalización, por lo que los trabajadores están inmersos en condiciones y retos que frecuentemente exceden los límites de sus capacidades y habilidades, dando como resultado el estrés laboral que solo conlleva a que los empleados presenten disfunciones sociales, físicas y mentales, merma la productividad y daña su salud. Es de gran importancia destacar que según la página escrita por el Consejo General de la Psicología de España Infocop Online CITATION Inf16 \n \t \1 12298 (2016) el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el estrés en el trabajo, permitió conocer que al existir elevados niveles de estrés laboral puede dar inicio a que aparezcan problemas de salud física como los trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares, problemas de salud mental como la depresión, el cansancio, la ansiedad, síndrome de burnout, entre otros. También se pudo evidenciar una relación entre los hábitos de conducta con el estrés laboral por lo que estas personas son propensas a consumir tabaco, drogas y alcohol. El Hospital Norte IESS Los Ceibos fue inaugurado el 30 de marzo del año 2017 y se encuentra ubicado en el cantón Guayaquil. Brinda una atención directa a 1 500 00 personas en alrededor de 30 especialidades. En la actualidad es considerado como el centro hospitalario más grande del país ofreciendo un servicio eficaz y eficiente basándose en aspectos de calidez y

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por encaminarme, ser el pilar y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mis abuelos Ovidio y Rosa, mis padres por su amor infinito, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. En especial a mis hijas Alessia y Arianna, esposo por la paciencia y preocupación por mi superación profesional.

A mis docentes de la Maestría Gerencia en los Servicios de la Salud, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestro posgrado, de manera especial, Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Mgs. tutora de mi proyecto investigativo quien ha guiado con su tolerancia, y a los profesionales de la salud del área Unidad Cuidados Intensivos del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos por su valioso aporte para la investigación.

**Iliana Ivette Márquez Jiménez**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por mantenerme con salud, ser el promotor y darnos fuerza para avanzar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi familia, en especial a mis abuelos, hijas y esposo, por su amor, apoyo moral, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado convertirme en lo que tanto esperaba.

**Iliana Ivette Márquez Jiménez**

## Índice General

Introducción .....	1
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema .....	5
Formulación del Problema .....	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación .....	9
Objetivos.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos .....	10
Hipótesis .....	11
Capítulo I.....	12
Fundamentación Teórica-Conceptual .....	12
Síndrome de Burnout.....	12
Desempeño Laboral.....	20
Niveles de Estrés en el Campo de la Salud .....	28
Marco Conceptual .....	32
Capítulo II .....	37
Marco Referencial.....	37
Investigaciones sobre desempeño laboral y síndrome de Burnout.....	37
A nivel Internacional .....	37
A nivel nacional.....	38
Otras investigaciones.....	40
Hospital General del Norte de Guayaquil, los Ceibos.....	49
Marco Legal.....	50
Capítulo III.....	53
Marco Metodológico.....	53
Enfoque.....	53
Alcance .....	53
Tipo de Investigación .....	54
Instrumentos .....	55
Operacionalización de las Variables .....	57
Población.....	59



VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
Recolección de Datos .....	60
Tratamiento de Datos .....	60
Análisis de resultados .....	61
Síndrome de burnout.....	62
Desempeño laboral .....	76
Dimensiones y correlaciones .....	86
Análisis General de Resultados .....	87
Capítulo IV.....	89
Propuesta.....	89
Tema de la Propuesta.....	89
Objetivos.....	89
Objetivo general.....	89
Objetivos específicos .....	89
Justificación.....	90
Desarrollo de la Propuesta.....	90
Acciones enfocadas en prevenir el síndrome de burnout .....	90
Acciones enfocadas en mejorar el desempeño laboral .....	97
Acciones orientadas en la concientización del síndrome de burnout .....	100
Recursos Financieros y Materiales .....	101
Cronograma de Actividades .....	102
Conclusiones .....	104
Recomendaciones.....	106
Referencias.....	107
Apéndices.....	121
Apéndice A. Cuestionario de Síndrome de Burnout .....	121
Apéndice B. Cuestionario de desempeño laboral.....	124

**Índice de Tablas**

Tabla 1. <i>Frecuencia para el MBI</i> .....	56
Tabla 2. <i>Valores de Referencia</i> .....	56
Tabla 3. <i>Frecuencia para el desempeño laboral</i> .....	57
Tabla 4. <i>Variable independiente</i> .....	57
Tabla 5. <i>Variable dependiente</i> .....	58
Tabla 6. <i>Dimensiones de variables</i> .....	87
Tabla 7. <i>Correlaciones</i> .....	87
Tabla 8. <i>Acciones orientadas a mejorar los aspectos del síndrome de burnout</i> ...	91
Tabla 9. <i>Team Building</i> .....	95
Tabla 10. <i>Taller preventivo enfocado en el síndrome de burnout</i> .....	96
Tabla 11. <i>Programa de Capacitación</i> .....	100
Tabla 12. <i>Recursos financieros y materiales</i> .....	102
Tabla 13. <i>Cronograma de actividades</i> .....	102
Tabla A1. <i>Cuestionario de Síndrome de burnout</i> .....	122
Tabla B1. <i>Cuestionario de desempeño laboral</i> .....	124

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos..	50
<i>Figura 2.</i> Sexo.....	61
<i>Figura 3.</i> Edad .....	62
<i>Figura 4.</i> Estado Civil.....	62
<i>Figura 5.</i> Emocionalmente agotado.....	63
<i>Figura 6.</i> Agotado de jornada .....	63
<i>Figura 7.</i> Fatigado de ir a trabajar .....	64
<i>Figura 8.</i> Comprensión sobre el paciente .....	65
<i>Figura 9.</i> Pacientes como objetos impersonales .....	65
<i>Figura 10.</i> Trabajar con mucha gente es un esfuerzo .....	66
<i>Figura 11.</i> Trato eficaz de los problemas personales .....	66
<i>Figura 12.</i> Quemado por el trabajo.....	67
<i>Figura 13.</i> Influencia positiva en las personas.....	68
<i>Figura 14.</i> Insensible con la gente .....	68
<i>Figura 15.</i> Endureciendo emocionalmente .....	69
<i>Figura 16.</i> Activo.....	70
<i>Figura 17.</i> Frustrado en el trabajo.....	70
<i>Figura 18.</i> Trabajando demasiado .....	71
<i>Figura 19.</i> Despreocupación por pacientes.....	72
<i>Figura 20.</i> Trabajar con gente produce estrés.....	72
<i>Figura 21.</i> Estimulado luego de contacto con paciente .....	73
<i>Figura 22.</i> Atmósfera relajada .....	73
<i>Figura 23.</i> Cosas útiles por la profesión .....	74
<i>Figura 24.</i> Acabado .....	75
<i>Figura 25.</i> Problemas emocionales con mucha calma.....	75
<i>Figura 26.</i> Culpar por problemas.....	76
<i>Figura 27.</i> Capacidad de aprendizaje.....	77
<i>Figura 28.</i> Minuciosidad y responsabilidad.....	77
<i>Figura 29.</i> Esfuerzo y perseverancia .....	78
<i>Figura 30.</i> Conocimientos técnicos .....	79
<i>Figura 31.</i> Productividad .....	79

<i>Figura 32.</i> Orientación a objetivos y resultados .....	80
<i>Figura 33.</i> Iniciativa.....	80
<i>Figura 34.</i> Compromiso con la organización .....	81
<i>Figura 35.</i> Cooperación con compañeros .....	82
<i>Figura 36.</i> Compartir conocimiento .....	82
<i>Figura 37.</i> Mantenimiento rendimiento.....	83
<i>Figura 38.</i> Mantenimiento calidad del trabajo.....	84
<i>Figura 39.</i> Tiempo y recursos laborales .....	84
<i>Figura 40.</i> Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.....	85
<i>Figura 41.</i> Ritmo voluntario de eficiencia.....	85
<i>Figura 42.</i> Rediseño del proceso interno. ....	92
<i>Figura 43.</i> Programa de competencias para manejar las emociones. ....	94
<i>Figura 44.</i> Folleto del taller preventivo. ....	96
<i>Figura 45.</i> Modelo de invitación. ....	99
<i>Figura 46.</i> Diploma de reconocimiento. ....	99
<i>Figura 47.</i> Folletos de capacitación. ....	101

## Resumen

El síndrome de burnout se ha considerado un problema social e individual que se encuentra relacionado de forma directa con el estrés profesional crónico influyendo de forma negativa en el bajo desempeño laboral de los trabajadores. La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Respecto al marco metodológico, la investigación fue no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. Los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno derivado del Maslach Burnout Inventory para evaluar el síndrome de burnout, mientras que el otro sirvió para medir el desempeño laboral de los profesionales de salud, cuya población fue de 68 personas. Mediante los resultados se identificó que el síndrome de burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores. La propuesta se conformó de una serie de estrategias a fin de prevenir el síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral, tales acciones abarcaron aspectos como la presencia de un Team Building, rediseño de los procesos internos, talleres preventivos, reconocimientos laborales y un programa de capacitación.

**Palabras Claves:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, Maslach Burnout Inventory, estrés crónico, sobrecarga laboral.

### **Abstract**

Burnout syndrome has been considered a social and individual problem that is directly related to chronic professional stress, negatively influencing the low work performance of workers. The general objective of the research was to identify the relationship between job performance and burnout syndrome in health professionals in the neonatal intensive care unit at Hospital Norte IESS Ceibos. Regarding the methodological framework, the research was non-experimental, cross-sectional, with a descriptive scope and a quantitative approach. The instruments for data collection were two questionnaires, one derived from the Maslach Burnout Inventory to assess burnout syndrome, while the other was used to measure the job performance of health professionals, whose population was 68 people. Through the results, it was identified that the burnout syndrome is negatively and significantly related to the work performance of workers. The proposal was made up of a series of strategies in order to prevent burnout syndrome and improve work performance, such actions covered aspects such as the presence of a Team Building, redesign of internal processes, preventive workshops, labor recognition and a program of training.

**Keywords:** Burnout syndrome, work performance, Maslach Burnout Inventory, chronic stress, work overload.

## **Introducción**

El síndrome de burnout que en español quiere decir síndrome del quemado en el trabajo que se lo define como el desgaste laboral y estado de agotamiento; es decir, es cuando el estrés que es ocasionado por el trabajo supera los niveles provocando un problema crónico (López y Expósito, 2016). En cambio, el desempeño laboral se refiere al comportamiento que tienen los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y es por eso que la fortaleza más importante dentro de la empresa es un buen desempeño laboral (Toala et al., 2017).

Según la Organización Panamericana de la Salud (2016) el mundo laboral enfrenta avances en desarrollo tecnológico, industrial, comunicaciones virtuales y la globalización, por lo que los trabajadores están inmersos en condiciones y retos que frecuentemente exceden los límites de sus capacidades y habilidades, dando como resultado el estrés laboral que solo conlleva a que los empleados presenten disfunciones sociales, físicas y mentales, merma la productividad y daña su salud.

Es de gran importancia destacar que según la página escrita por el Consejo General de la Psicología de España Infocop Online (2016) el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el estrés en el trabajo, permitió conocer que al existir elevados niveles de estrés laboral puede dar inicio a que aparezcan problemas de salud física como los trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares, problemas de salud mental como la depresión, el cansancio, la ansiedad, síndrome de burnout, entre otros. También se pudo evidenciar una relación entre los hábitos de conducta con el estrés laboral por lo que estas personas son propensas a consumir tabaco, drogas y alcohol.

El Hospital Norte IESS Los Ceibos fue inaugurado el 30 de marzo del año

2017 y se encuentra ubicado en el cantón Guayaquil. Brinda una atención directa a 1 500 00 personas en alrededor de 30 especialidades. En la actualidad es considerado como el centro hospitalario más grande del país ofreciendo un servicio eficaz y eficiente basándose en aspectos de calidez y calidad a fin de asegurar el bienestar de los asegurados manifestando un alcance social representativo (Revista Zona Libre, 2019); no obstante, se pretende determinar el desempeño laboral o personal de los profesionales de salud y cómo esto ha influido en el síndrome de burnout a fin de erradicar malas ejecuciones sanitarias.

El objetivo general de la presente investigación es identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Ceibos. Es necesario conocer la estructura de la investigación que se compone de cuatro capítulos que se detallan a continuación.

En el I capítulo se detalla el marco teórico donde se recopila diversos temas importantes como el estrés, el síndrome de burnout, el desempeño laboral, la fatiga, entre otros, los que permitan sustentar la investigación y enriquecer el conocimiento sobre el tema que es objeto de estudio.

En el II capítulo se efectuó el marco referencial donde se encuentran los antecedentes de estudios previos sobre el tema que son de nivel local, nacional e internacional, a fin de poder conocer más sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Además, se analiza la situación actual que existe en el Hospital Norte IESS Ceibos, problemática que enfrentan las instituciones de salud públicas y privadas que repercute en el nivel de satisfacción de los pacientes.

En el III capítulo se encuentra el marco metodológico que contiene el tipo de estudio, el método de investigación, las técnicas de recopilación de la información



y los procedimientos que describen paso a paso sus etapas, la población para la investigación con su respectiva muestra y el proceso para determinarla, así como el análisis de los resultados de la investigación.

En el IV capítulo se encuentra la propuesta para la investigación que permita reducir el riesgo de sufrir el síndrome de burnout en los empleados y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, gracias a estrategias efectivas que aseguren la salud de los profesionales de la salud que forman parte de terapia intensiva neonatal.

### **Antecedentes**

Para Saborío e Hidalgo (2015) el síndrome de burnout fue reportado por primera vez en 1961 en el artículo del autor Graham Greens denominado A burnout case, años más tarde en 1974 la psiquiatra Herbert Freudenberger efectuó la conceptualización del síndrome gracias a las observaciones que llevó a cabo dentro de la clínica donde laboraba en New York, por lo que se dio cuenta que muchos de sus compañeros que llevaban más de diez años trabajando iniciaban a tener ciertas patologías como pérdida progresiva de la energía, empatía con los pacientes, idealismo, ansiedad, desmotivación del trabajo, depresión y agotamiento. La psicóloga Cristina Maslach y el psicólogo Michael Leiter en 1982 desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) consiguiendo con este que sea desde el año 1986 el instrumento más usado en el diagnóstico para este síndrome; sin embargo, en 1988 se atravesó las fronteras establecidas por la psicóloga Maslach por los autores Pines y Aronson, que plantearon la teoría de que el síndrome lo puede llegar a padecer cualquier tipo de profesional a pesar de que no ayude a otras personas.

Para el año de 1981 los científicos Jackson y Maslach definieron al síndrome burnout como un estrés crónico que está constituido por la despersonalización, el cansancio emocional y la baja realización personal. La baja realización personal se trata de las actitudes negativas del trabajador sobre todo lo que le rodea y sobre sí mismo, el cansancio emocional se basa en el agotamiento o fatiga por el trabajo y la despersonalización es cuando el personal rechaza a los pacientes (Romero, Muñoz, Osorio y Robles, 2016). Estos autores fueron de mucha importancia en las investigaciones sobre el síndrome burnout, ya que establecieron una escala de medición conocida como Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) donde se mide los tres aspectos antes mencionados.

Los autores Figueiredo, Gil y Olivares (2016) en su estudio destacan el hecho que desde el descubrimiento del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) se lo trató como un fenómeno psicológico, que se ha convertido en un problema social e individual que está estrechamente relacionado con el estrés profesional crónico. Por ese motivo es importante conocer cómo ha sido la evolución de su definición con el paso del tiempo.

Según Maslach, Schaufelily Leiter (2001) en el síndrome de quemarse por el trabajo se constituyeron tres dimensiones como la disminución de la realización personal en el trabajo, la despersonalización y el agotamiento emocional. Para Gil-Monte (2002) el estrés es el resultado del cumplimiento del trabajo y es una de las causas principales de enfermedades laborales y del ausentismo en las organizaciones que suelen originar varios accidentes.

En cambio, según Gil-Monte (2005) el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta que tiene una persona al estrés laboral crónico, que se puede presentar en los individuos que laboran en profesiones donde tienen

contacto directo con las personas. Terminando con la aportación que mencionó Los aspectos socio-culturales y fisiológicos se han incorporado en teorías que les proporcionan perspectivas para nuevas investigaciones sobre el tema.

El Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos, fue inaugurado el 30 de marzo del año 2017. En la actualidad es considerado el complejo hospitalario más grande que tiene el país. Ha otorgado aproximadamente 1 300 000 de atenciones oportunas, brindando un servicio eficaz y eficiente basándose en aspectos de calidez y calidad a fin de asegurar el bienestar físico e integridad de los asegurados. Dicha entidad se encuentra conformada por 30 especialidades médicas, de las cuales se destacan medicina general, pediatría, neurología, cardiología, entre otras incluyendo los servicios que ofrecen en las 11 subespecialidades (IESS, 2019).

El complejo institucional mantiene a su favor 1 878 funcionarios de los cuales el 86% pertenece al personal de salud, cabe recalcar que 300 son médicos que se encargan de asistir en las especialidades antes mencionadas. Con respecto a los recursos que posee, cuentan con 600 camas, donde 450 pertenecen al área de hospitalización y el restante a posoperatorio como otras áreas (Revista Zona Libre, 2019).

### **Planteamiento del Problema**

Según la European Agency for Safety and Health at Work (2016) en los resultados de la Encuesta Europea efectuada a 5 000 empresas sobre los riesgos nuevos y emergentes (ESENER 2) se pudo establecer que el 41% de los lugares de trabajo que pertenecen a la EU-28 que disponen de 20 o más trabajadores apenas el 33% aseguró contar con un plan de acción enfocado a evitar el estrés por trabajo. Esto se da en empresas del Reino Unido un 57%, un 50% en Rumania,

Italia, Suecia y Dinamarca; además, un 10% de las organizaciones en Estonia y República Checa cuentan con un plan de acción. Los casos se presentaron con frecuencia en las actividades de trabajo social y salud humana donde el 61% indicó que han implementado procedimientos para tratar los posibles casos de acoso o intimidación que se puedan presentar y el 50% cuenta con un plan de acción basado en prevenir el estrés laboral.

Para la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2012) los resultados de la encuesta llevada a cabo a 2 004 personas por país, de lugares como Guatemala, Costa Rica, El Salvador, Panamá, Honduras y Nicaragua con un total de 12 024 individuos mostró que la mayoría de encuestados no cuentan con seguridad social siendo el sexo masculino dominante con el 85.9% que es un total de 6 324 personas. Se debe agregar que el 45% presenta riesgos de ergonomía por movimientos repetitivos, seguido del 42% que cuenta con riesgo de psicología con respecto al apoyo y 40% en exigencias. Los principales trastornos de salud a los que se enfrenta la población trabajadora de Centroamérica son los trastornos a la salud asociados a condiciones donde se encuentra con el 50% dolor de cabeza, 29% problemas visuales, 19% problemas circulatorios y los trastornos respiratorios con el 16%. Sin embargo, en la I Encuesta realizada en el 2012 se pudo conocer que más de uno de cada diez personas encuestadas sintieron constantemente tensión o estrés, de 12-16% tristeza, 9-13% depresión o 13-19% pérdida de sueño por las preocupaciones de las condiciones de trabajo.

Por las distintas cifras e información que se ha recabado sobre el síndrome de burnout a nivel internacional y nacional surge la necesidad de realizar un estudio

exhaustivo sobre este tema y la relación que existe con el desempeño laboral, ya que se ha podido establecer que entre los factores que influyen en presentar en los profesionales un nivel de estrés crónico es en parte por la falta de oportunidad de desarrollo personal, el ambiente laboral en el que se relaciona ocasionado por la falta de relación y compañerismo, así como, las condiciones salariales y la exposición a distintos riesgos dentro de su trabajo.

En el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos, específicamente en el área de terapia intensiva neonatal se ha podido observar ciertos niveles de estrés dentro del trabajo, además de deficiencias en los indicadores de desempeño internos; dado que, en el área de salud, el estrés se ha derivado de problemas que se relacionan con las funciones a ejecutar. Adicional a esto, los profesionales de salud se encuentran expuestos a dobles jornadas de trabajo e intensas horas de esfuerzos que los mismos deben aplicar en un entorno restringido, incluyendo el cansancio emocional y la frustración que perciben al sentir que no son capaces de cumplir con las exigencias que se deben establecer en dicha área de manera eficiente y eficaz. Bajo este esquema, por medio de este trabajo se busca conocer si este decrecimiento del desempeño viene influenciado por el síndrome de burnout.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos?

### **Justificación**

La investigación tiene gran importancia, debido que en las distintas industrias, empresas u organizaciones existen diversos riesgos tanto físicos,

ambientales o psicosociales que influyen en los trabajadores provocando diversas enfermedades o trastornos que están directamente relacionadas con el trabajo, por lo que, es indispensable identificar estos factores en relación al estrés laboral.

La justificación académica de la presente investigación se basa en la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que está enfocada en los sistemas de evaluación del desempeño, por lo que se aplicarán las diversas bases teóricas que fueron aprendidas diariamente durante toda la etapa de estudio del posgrado.

El Hospital Norte IESS Los Ceibos es una de las infraestructuras más grandes que se han construido donde se brinda atención directa a 1 300 00 personas en diversas especialidades, con lo que buscan asegurar la salud de los afiliados con la participación de casi dos mil profesionales de la salud (IESS, 2019). Por tanto, el alcance social es representativo, ya que un menor desempeño o personal con el síndrome puede desencadenar en malas ejecuciones sanitarias.

La investigación beneficia al personal profesional que se encuentra en terapia intensiva neonatal y a los pacientes, ya que al conocer los factores que ocasionan el síndrome de burnout se podrá proponer estrategias o planes de acción que faciliten la mejora de las condiciones de trabajo en lo que respecta a los factores psicosociales como son la carga laboral, uno de los aspectos que se presentan a menudo en muchas empresas que se dedican al servicio de salud.

Otro beneficiario importante que se debe resaltar son los pacientes, debido que al mejorar las condiciones de los profesionales de salud podrán tener mayor desempeño en sus labores diarias y esto le brindará mayor disposición para brindar ayuda al momento de atenderlos, lo que puede desencadenar en una mayor satisfacción de los pacientes. La sociedad es otro de los beneficiarios de la

presente investigación, ya que al reducir el riesgo de padecer síndrome de burnout, los profesionales dispondrán de una mejor salud y podrán brindar todos los cuidados necesarios con eficiencia a los pacientes, permitiendo que sus familias y familiares se sientan satisfechos de la atención, garantizando la salud y cuidado integral de las personas como lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 43 donde el Estado garantiza el cuidado de la salud integral y de su vida a las mujeres embarazadas en el parto, embarazo y posparto (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La investigación se fundamenta en los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, específicamente en el eje 1, en la política 1.6 que garantiza el derecho a la educación. Cuidado integral y salud con calidad y accesibilidad a las mismas. Además, de sustentarse en la política 1.7 que garantiza el derecho a un trabajo digno con su respectiva seguridad social. Por lo tanto, la investigación va de acuerdo a las políticas que el Estado busca cumplir y que a través de la investigación se pueden hallar soluciones adecuadas que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la investigación, así como las del Plan Nacional de Desarrollo (Senplades, 2017).

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son las diferentes bases teóricas que están relacionadas con el desempeño laboral y el síndrome de burnout?

¿Qué resultados mostraron los trabajos referenciales a nivel internacional y nacional sobre el desempeño laboral y el síndrome de burnout?

¿Cuál es la situación actual del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos y cuál es el marco legal con respecto al respecto del tema?

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en los profesionales de la salud en terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los profesionales de la salud en terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos?

¿Cuál es la metodología que se requiere para el respectivo análisis sobre la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos?

¿Cuáles son las estrategias que permitirán la prevención del síndrome de burnout?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

### **Objetivos específicos**

- Verificar las diferentes bases teóricas que están relacionadas con el desempeño laboral y el síndrome de burnout.
- Revisar trabajos referenciales a nivel internacional y nacional sobre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, así como, identificar la situación actual del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos y el marco legal con respecto al respectivo del tema.
- Establecer la metodología que se requiere para el respectivo análisis sobre la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los



profesionales de la salud en terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

- Proponer estrategias que permitan la prevención del síndrome de burnout a fin de poder mejorar el desempeño laboral de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

### **Hipótesis**

El síndrome burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

## Capítulo I

### Fundamentación Teórica-Conceptual

En el presente capítulo se realiza una revisión bibliográfica sobre las teorías concernientes al síndrome de burnout y el desempeño laboral. Asimismo, se desarrolla un marco conceptual con los principales términos utilizados en la investigación.

#### Síndrome de Burnout

Atance (1997) indicó que el síndrome de burnout originalmente surgió en el año de 1974 desarrollado por Fredeunberger; sin embargo, gracias a los estudios de Maslach y Jackson fue cuando realmente adquirió gran relevancia. Se ha delimitado como el tipo de estrés institucional y laboral que los profesionales mantienen en cuanto a la relación directa y constante con demás personas, más si se trata en ofrecer ayuda por parte de médicos, profesores y pacientes. Las características más importantes del síndrome de burnout es el cansancio emocional, el cual se caracteriza por el desgaste de energía, provocando el agotamiento físico y mental. La despersonalización, lo cual se manifiesta por medio de actitudes negativas y pérdida de motivación en el trabajo y la falta de realización del personal, lo cual trae consigo ofrecer respuestas negativas no solo en el trabajo, sino consigo mismo.

Gil (2005) manifestó que el síndrome de burnout o también denominado como el síndrome de quemarse en el trabajo hace referencia al agotamiento emocional, falta de realización, deshumanización o despersonalización del personal en el trabajo. Este síndrome se ha originado por la manifestación de nuevos riesgos los cuales se han denominado psicosociales. Los mismos que han tomado gran presencia y crecimiento ocasionando que su desarrollo y evolución

se constituyan como un problema social, más que todo en la salud pública, lo cual ha implicado grandes costes tanto económicos como sociales.

Marrau (2009) mencionó que uno de los riesgos psicosociales que han surgido en las actividades laborales ha sido el síndrome de burnout, el cual se lo ha definido como una respuesta hacia el estrés laboral crónico que los profesionales manifiestan en las organizaciones en las cuales trabajan. Una de las características del síndrome de burnout es el agotamiento emocional y físico, presentan actitudes negativas frente a los usuarios o clientes, pierden la ilusión por su trabajo, entre otras variables. Estos aspectos han surgido, no por el trabajador, sino más bien por el entorno laboral bajo el cual se encuentra rodeado. Es necesario que cuando se realice la búsqueda del problema, se debe considerar el entorno del trabajo con el fin de modificarlo y mejorarlo para de esa forma mitigar el desarrollo y evolución de dicha patología laboral.

De acuerdo con Menéndez, Calle, Espinel y Cedeño (2018) el personal que labora en especialidades referentes al área de salud, dado su permanencia directa con usuarios y pacientes, comienzan a desarrollar cambios negativos hacia los mismos, lo cual ha sido generando por los niveles de estrés laboral, contribuyendo la evolución del síndrome de burnout. Los aspectos que tienen mayor repercusión son los factores laborales y profesionales donde se involucran las condiciones de acuerdo al entorno laboral, sobrecarga de trabajo y medios físicos. Otro de los aspectos son los cambios significativos que el profesional presenta como el nacimiento de hijos, divorcio, entre muchos más. Asimismo, la inadecuada formación profesional influye en el desarrollo de este síndrome, puesto que los profesionales reciben excesivos conocimientos teóricos, mas no un entrenamiento

en la práctica, afectando el aprendizaje de diversas técnicas que perjudican su trabajo en las organizaciones.

García et al. (2016) señalaron que los factores que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout son las causas sociales, laborales y personales. Desde una perspectiva laboral, las personas que se mantienen trabajando bajo largas jornadas tienden a presentar este síntoma. Bajo un punto de vista social, son más propensos aquellos que no han desarrollado la comunicación interpersonal y desde el punto personal, se ha identificado que las mujeres por llevar una carga doble de trabajo, dado que involucran temas laborales como familiares mantienen mayor probabilidad desarrollando dicha condición. Cabe recalcar que, para determinar el nivel del síndrome de burnout y verificar qué tanto afecta la eficiencia del recurso humano dentro de las organizaciones se encuentra el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory.

Barberán y Fierro (2016) expresaron que el síndrome de burnout se lo ha definido como una enfermedad laboral psicosocial que afecta el desempeño laboral de colaborador. Cuando el trabajador se encuentra expuesto a largas jornadas de trabajo, desmotivado, no cuenta con las herramientas adecuadas para el desarrollo de su trabajo y requiere satisfacer múltiples demandas de situaciones organizacionales genera el surgimiento del síndrome de burnout, teniendo como consecuencia un alto grado de agotamiento emocional y físico, perjudicando la eficiencia y eficacia del desempeño laboral. Se presenta un bajo nivel de realización personal cuando el trabajador ofrece un mal servicio a sus clientes, lo cual ha sido provocado por la desmotivación perjudicando su rendimiento y productividad.

Chavarría, Colunga, Loria y Peláez (2017) establecieron que la medicina ha sido una de las profesiones que mayor reconocimiento social ha tenido a lo largo de los años. En el año de 1974 Freudenberger, psicoanalista alemán determinó que la mayoría de voluntarios de una clínica en particular presentaban una progresiva pérdida de energía ocasionando agotamiento, desmotivación y síntomas de depresión y ansiedad en su trabajo. Se ha determinado que cuando existe un desequilibrio entre las expectativas que tiene el profesional con respecto a la realidad de su trabajo, existe un problema denominado trastorno adaptativo lo cual no solo perjudica la calidad de vida del profesional, sino también la calidad de vida laboral.

Vásquez, Maruy y Verne (2014) mencionaron que en el ámbito sanitario, el síndrome de burnout, ha sido identificado como un problema de salud, lo cual ha ocasionado que los profesionales no se adapten ni respondan a los cambios, demandas y exigencias que se requieren por parte del mismo en su trabajo, contribuyendo a mantener un mayor nivel de desgaste profesional y emocional, perjudicando la satisfacción de su trabajo. Cuando un profesional de salud desarrolla el síndrome de burnout, trae como consecuencia resultados negativos en la atención no solo del paciente sino de la sociedad en general, más si se trata de los servicios de pediatrias que involucra el cuidado y apoyo hacia los padres y sus hijos. Es por esto que se deben establecer ciertas medidas estratégicas que permitan incidir en las situaciones que afectan al personal provocando cierto nivel de estrés crónico generando mayor probabilidad para el desarrollo del síndrome de burnout.

Martínez (2007) expresó que el síndrome de burnout influye de manera significativa en el desempeño laboral, más si se trata de personal que se encuentra

laborando en organizaciones de servicios, afectando a aquellos profesionales que mantienen un contacto directo con sus usuarios, clientes o pacientes. Cuando se lleva a cabo un deficiente desempeño en el ámbito laboral, esto conlleva a la generación de insatisfacción no solo por parte del profesional, sino también del usuario. Para mitigar este síndrome es necesario mejorar el entorno laboral, incentivar el desempeño y cumplimiento del personal mediante programas que permitan la capacitación y reconocimiento del trabajador motivando al enriquecimiento de su trabajo.

Elera y Gálvez (2016) indicaron que actualmente los requerimientos que se exigen en el ámbito profesional traen consigo el aumento de la carga laboral, lo cual provoca el incremento del desgaste tanto físico como emocional estimulando niveles de estrés que conducen al bajo rendimiento y desempeño laboral. Muchas veces el profesional de salud ve afectada su satisfacción del servicio por diversas situaciones agobiantes que se derivan del trabajo, lo cual afecta la calidad de atención que se ofrece al usuario. Una de las variables que afectan el rendimiento laboral y que conlleva al surgimiento del síndrome de burnout afectando a un 60% de los profesionales son las condiciones laborales, la falta de control, dificultades personales y profesionales, relaciones interpersonales inadecuadas con respecto al médico y paciente, entre otras.

Atance (1997) manifestó que en relación a los aspectos epidemiológicos que se involucran en el síndrome de burnout, como primer punto se tiene la edad, lo cual a pesar de no parecer que tuviera influencia, existe un período de tiempo donde el profesional se encuentra sumergido en la transición de que las expectativas idealistas en la práctica diaria, las recompensas profesionales como personales no son los que esperaban o que les prometieron. Otra variable es el

sexo, se ha identificado que las mujeres son el grupo que tiene mayor vulnerabilidad dado que involucran la carga profesional y familiar. El estado civil, se ha determinado que las personas solteras presentan mayor cansancio emocional y un grado menor de realización personal en comparación a las que ya se encuentran casadas. Adicional a esto, existen diversas variables como la sobrecarga laboral, la rotación del turno y cambios de horarios, el salario y muchos más aspectos que generan el desarrollo del síndrome de burnout.

Serrano et al. (2017) afirmaron que el síndrome de burnout es un mal que aqueja a los trabajadores perjudicando su salud física y emocional lo cual ocasiona una disminución en el rendimiento y desempeño laboral. El síndrome de burnout genera como consecuencia que el colaborador sea incapaz de desconectarse del trabajo, se mantengan susceptibles a enfermedades, y demás variables que afectan su salud. A nivel psicológico otras características que afectan a una persona que padece este síndrome es la actitud negativa hacia su persona o hacia los demás, baja autoestima, pérdida de la motivación hacia el trabajo, entre otras. Con respecto a las consecuencias familiares, existe un deterioro de las relaciones interpersonales, incomunicación y soledad. Por último, referente a las consecuencias laborales, donde se exhibe por parte del trabajador una disminución de la calidad del servicio y un bajo rendimiento en cuanto a la productividad provocando un descenso en cuanto al esfuerzo del trabajo.

Castillo, Orozco y Alvis (2015) indicaron que las consecuencias que conlleva el síndrome de burnout afectan en gran parte los objetivos de las organizaciones puesto que esto se ve relacionado con la satisfacción laboral, incremento del nivel de desinterés por el trabajo, deterioro de la calidad del servicio, aumento de conflictos entre las relaciones interpersonales, crecimiento del ausentismo laboral,

además de agotamiento físico y mental, despersonalización, y aumento de la rotación laboral. La permanencia del síndrome de burnout afecta de manera distinta, lo cual va a depender de las características que se presenten por parte de la organización o del profesional.

Guardado (2017) expresó que los síntomas que presenta una persona que posee el síndrome de burnout son: pérdida de interés o satisfacción en las actividades del trabajo, tensión muscular, depresión, sentimiento de impotencia, dificultad para brindar soluciones a problemas y disminución de la productividad. Además, indicó que las organizaciones también contribuyen al surgimiento de este síndrome por medio de una remuneración inconforme, inadecuado clima laboral, inseguridad, inconformidad entre los compañeros y un mediocre desarrollo de una carrera laboral. No obstante, para evitar y mitigar estos síntomas es necesario establecer actividades laborales que se encuentren sujetas a las capacidades del trabajador con la finalidad de que sean satisfechas. Además de redefinir actividades que permitan una administración eficaz, estableciendo acciones preventivas como correctivas que generen como beneficio un menor nivel de ausentismo y mayor compromiso del colaborador hacia su trabajo.

De acuerdo con Lozada (2016) un principio definitivo en el cuidado de la salud, es que este debe ser eficaz, seguro, libre de riesgos y de alta calidad. No obstante, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) una atención insegura es la fuente principal para llevar a cabo el incremento de tasa de mortalidad y morbilidad en el mundo. Esto se ha debido en gran parte a que el trabajo no se lo ha considerado como un factor relacionado con la salud; sin embargo, los efectos negativos se han evidenciado en los niveles de estrés, procesos de desgaste emocional y físico, fatiga, accidentes y enfermedades.



Además, se demostró que las exigencias cognitivas y físicas que proviene de las actividades a realizar y las condiciones de trabajo en la organización potencializan los niveles de estrés y el síndrome de burnout los cuales son amenazas importantes en la seguridad del paciente.

Molero et al. (2017) manifestaron que uno de los grupos que mantiene mayor probabilidad a desarrollar el síndrome de burnout es aquel que está conformado por los profesionales que laboran en el ámbito de salud. Para el desarrollo de este síndrome intervienen diversos factores tales como culturales, personales y ambientales, y quienes se encuentran con mayor probabilidad a desarrollarlo son los trabajadores sanitarios, los mismos que mantiene una variabilidad de acuerdo al contexto social, político, cultural y económico en el cual se desarrollan su actividad laboral. El profesional sanitario se encuentra expuesto a múltiples factores que inciden en desarrollo gradual del estrés, provocando el deterioro de su salud. Cabe recalcar que en el ámbito laboral el absentismo, disminución de productividad, deterioro de la calidad del servicio y la falta de compromiso en las actividades laborales son alteraciones que se producen por el síndrome de burnout.

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) mencionaron que una de las consecuencias que conlleva el síndrome de burnout es el ausentismo laboral, el cual ha sido un problema innato en el desarrollo y evolución del trabajo y por lo cual requiere de suma atención cuando se trata de organizaciones de salud. El ausentismo del trabajador trae consigo un alto costo y efectos negativos para la productividad del trabajo. Con frecuencia dichas instituciones presentan inadecuadas condiciones físicas, sobrecarga de trabajo e incluso la falta de un salario adecuado, contribuyendo el aumento de niveles de ausentismo. El profesional de salud

constituye una vértebra en dichas organizaciones, puesto que actúan de forma oportuna con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente. Es por esto que es necesario establecer excelentes condiciones ambientales, entre otros factores con el fin de influir de manera positiva en el desempeño y productividad del profesional.

### **Desempeño Laboral**

Barberán y Fierro (2016) manifestaron que el desempeño laboral es el producto de un conjunto de acciones y comportamientos por parte de los trabajadores con el fin de contribuir en el logro de los objetivos organizacionales. Uno de los factores personales que intervienen en el desempeño laboral son la motivación, el trabajo en equipo y el estilo de liderazgo. Cuando se hace referencia a las organizaciones de servicio es de gran importancia que las competencias y factores personales establezcan una relación entre la satisfacción del profesional y el cliente. Otro factor a tomar en cuenta son las características que implica el cargo, lo cual ocasiona una relación positiva en el desempeño laboral de los trabajadores.

Yubillo (2015) señaló que la evaluación del desempeño laboral se debe llevar a cabo, puesto que proporciona información relevante e importante con el fin de llevar a cabo la ejecución de toma de decisiones, permitiendo conocer los comportamiento, habilidades y actitudes que un profesional mantiene en su área de trabajo; además de ofrecer la oportunidad de informar y realizar un feedback a los trabajadores con respecto a su desempeño, Existen métodos tradicionales para ejercitar la evaluación, como la escala gráfica de calificación, instrumento de fácil utilización y comparación. Otro método es la elección forzada, la cual evalúa el desempeño por medio frases descriptivas que se enfocan en el desempeño

individual. La investigación de campo, la cual se enfoca al mejoramiento continuo del desempeño, y el método de incidente crítico el cual permite conocer los aspectos excepcionales del desempeño.

Cáceres, Campillay, Cvitanic y Bargsted (2015) establecieron que uno de los factores que afectan el desempeño laboral de cualquier profesional son las condiciones laborales incluyendo aspectos sociales y materiales bajo lo cual el trabajador se encuentra expuesto. Cabe recalcar que se ha demostrado que no es el trabajo en sí el que ocasiona algún tipo de reacción que afecte el desempeño del trabajador, sino las condiciones que el profesional experimenta, lo cual se ha denominado factores de riesgo psicosocial. El síndrome de burnout que presentan los profesionales de salud se atribuye por la sobrecarga laboral que los mismos mantienen en cuanto al trabajo a realizar. Esto genera consecuencias como: evitar el trabajo, falta de compromiso, disminución de la autoestima, y en casos extremos el abandono de la profesión.

Borja (2017) manifestó que una de las variables que afecta el desempeño laboral y que se deriva del síndrome de burnout es el estrés bajo el cual el personal se encuentra expuesto. En la actualidad este factor se ha consolidado como un estado de tensión para aquellos que prestan sus servicios desencadenando una serie de factores que se relacionan en el ámbito profesional, físico y emocional perjudicando el correcto desempeño de las funciones que el trabajador debe realizar. Los factores que influyen en el aumento de niveles de estrés y se relacionan con el trabajo es la carga mental, lo cual al ser excesiva perjudica el estado físico del trabajador, al igual que el control sobre el trabajo, lo cual hace referencia a la capacidad que el individuo mantiene para soportar la presión de su trabajo. Adicional, existen otros aspectos que dependen de la

organización del trabajo, como la jornada laboral, la productividad, el salario, el pluriempleo, y las relaciones interpersonales.

Jácome y Jácome (2017) señalaron la existencia de diversas situaciones que generan una insatisfacción por parte del personal generando como consecuencia que sus expectativas no sean cumplidas dentro de la organización provocando un desequilibrio entre el esfuerzo y tiempo que el trabajador involucra para realizar su trabajo, las cuales son: la falta de capacitación, inseguridad laboral, salarios inadecuados entre otros. Cabe recalcar que el trabajador cuando se encuentra desmotivado no mantiene un compromiso con el trabajo, afectando el cumplimiento de objetivos de las organizaciones y la satisfacción del servicio que ofrezca. Estos aspectos generan un gran impacto afectando el entorno laboral y disminuyendo la calidad del trabajo, dado que se presenta un cambio negativo hacia los usuarios, entre otros conflictos que afectan los resultados de la organización y repercuten en el desempeño laboral del trabajador.

López (2017) indicó que el desempeño laboral se lo ha conceptualiza como el conjunto de acciones que los colaboradores ejercen en el desarrollo de su trabajo. Sin embargo, es necesario establecer métodos que permitan llevar a cabo una evaluación de dicho desempeño, con el fin de identificar y medir las cualidades del profesional. Ejecutar una evaluación del desempeño permite conocer el grado de cumplimiento que el personal mantiene con respecto a los objetivos establecidos. Los criterios que se toman en cuenta para ejercer esta actividad son la cantidad de trabajo, el conocimiento del trabajo, la capacidad de ejecución, comprensión de situaciones, desempeño de las actividades, las relaciones interpersonales. Hoy en día el mayor reto que tiene una organización de salud es contar con un personal calificado, es por esto que la evaluación del desempeño se

forja como una herramienta que permitirá identificar las habilidades, competencias y actitudes necesarias para aplicar en las actividades laborales.

Yubillo (2015) afirmó que existen métodos modernos para llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral, como primer punto se encuentra la evaluación por objetivos, la cual busca incluir la participación de todos los colaboradores, es decir se basa mediante un enfoque democrático; mantiene como ventaja establecer una retroalimentación y una continua evaluación. Otro método es la evaluación del desempeño basada en gestión por competencias, como su nombre mismo lo indica es aquella que se encarga de evaluar las competencias de cada puesto. Las ventajas que se obtienen al utilizar la evaluación por competencias es que permite utilizar un lenguaje comprensible para todo el personal. Adicional a esto, se encuentra la evaluación 360, el cual permite que el empleado sea evaluado bajo todo su entorno. Esta herramienta permite evaluar el desempeño del trabajador, por lo que, para llevar a cabo su desarrollo, toda la organización debe mantener un alto grado de responsabilidad y compromiso.

Wayne y Noe (2005) manifestaron que un componente fundamental que interviene en todo tipo de empresa es llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral de sus colaboradores, puesto que va a permitir la implementación de estrategias que ayuden a mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos. La evaluación del desempeño laboral se lo define como un sistema de revisión del desempeño del trabajador, sea individual o en grupo. Para la ejecución de esta actividad existen múltiples factores ambientales, los cuales pueden ser externos e internos que intervienen e influyen en el proceso de evaluación. Uno de ellos es la cultura corporativa de la empresa lo cual obstaculiza o afecta dicho proceso, dado

que cuando se mantiene una cultura poco confiable, no se proporciona un adecuado ambiente para estimular e incitar el alto desempeño de los individuos.

Rodríguez (2017) acotó que existen diferentes tipos de evaluaciones del desempeño. Por un lado, se encuentra aquellas evaluaciones que toman en cuenta las personas que se encargan de realizarlas y por otro, aquellos métodos que se emplean para la ejecución de la misma. En el primer caso, se puede distinguir la evaluación realizada por parte de los responsables, la cual es ejecutada por el supervisor hacia los trabajadores que mantiene a su cargo; la autoevaluación, la cual se produce cuando los propios trabajadores analizan su desempeño. Adicional a esto, se encuentra la evaluación realizada por los compañeros, colaboradores, clientes y por último la evaluación 360 grados que es aquella que engloba las anteriores, dado que aporta mayor satisfacción a los evaluados. Con respecto a los métodos, este se establece en tres bloques y la misma va a depender de que se miden, si las características, conductas o resultados.

Romero (2015) mencionó la existencia de varios métodos vigentes utilizados para llevar a cabo la evaluación del desempeño, los cuales son: el método de escala gráfica, se conforma por una tabla de doble entrada que muestra hasta 10 factores de evaluación, donde aquel que obtiene un mayor grado en el factor significa que tiene el más alto desempeño. Por otro lado, se encuentra el método de selección forzada, el cual se basa en frases descriptivas, donde la persona evaluada elige la frase que más lo define y la que menos lo hace. El método de investigación de campo consiste de un formulario de cuatro etapas; sin embargo, su error es la lentitud de dicho proceso. El método de incidentes críticos, el cual se basa en los niveles de éxito y fracaso que haya logrado el trabajador. El método de listas de verificación, el cual hace referencia a un método de escala gráfica

simplificado y el método de evaluación enfoque participativo por objetivos, método donde participan los empleados y autoridades de alto rango.

Briones, Vera y Peñafiel (2018) expresaron que toda empresa debe tener como prioridad evaluar su equipo de trabajo, dado que el éxito de una organización en gran parte se logra por el desempeño de sus trabajadores. El método de evaluación 360 grados es uno de los más conocidos, esta herramienta consiste en evaluar de forma integral al personal con el fin de medir las competencias de los mismos. Esta evaluación se encuentra basada en las relaciones que mantiene el empleado, por lo cual el proceso de retroalimentación o también llamado feedback se considera como uno de los factores claves para evaluar el desempeño del trabajador, del equipo y de las organizaciones. De manera general, tanto los directivos como los colaboradores brindan de forma anónima una visualización de cómo perciben el desempeño laboral de los demás.

Sánchez y Calderón (2012) determinaron que actualmente el desempeño laboral ha cobrado gran importancia, dado que las organizaciones han considerado este factor como un elemento prescindible para llevar a cabo un proceso de dirección estratégico. Ejecutar una evaluación en general es un proceso que debe ser planificado puesto que se debe decidir la población a evaluar, el criterio de valoración y la metodología de evaluación. Luego interviene el diseño del sistema mediante el cual se pretende llevar a cabo la evaluación, y se deben considerar criterios como la cultura organizacional, los planes del trabajo establecido y el perfil del puesto. Finalizada esta etapa, empieza la implementación de dicho sistema; sin embargo, antes de utilizarlo es necesario informar a los trabajadores el sistema que se piensa aplicar. Luego se encuentra el proceso de realizar

entrevistas de evaluación y retroalimentación del sistema de evaluación con el fin de verificar si los objetivos planteados fueron alcanzados.

Pérez (2009) señaló que uno de los beneficios que se obtienen al momento de llevar a cabo la evaluación del desempeño, es que permite implementar nuevas políticas, determina la existencia de errores, establece capacitaciones y mejora el desempeño del trabajador. Cabe recalcar que, al momento de cambiar el desempeño del evaluado, el mismo deberá conocer el porqué de dicho cambio y como deberá hacerlo, dado que se le está ofreciendo una herramienta que le permita mejorar sus resultados. Uno de los métodos de evaluación son las formas narrativas, donde se requiere que el supervisor califique el desempeño del trabajador y anote prototipos críticos en un plan de mejora, el cual es diseñado para ayudar al empleado a entender donde obtuvo un eficiente o deficiente desempeño y cómo necesita mejorar.

Ramírez y Benavides (2016) mencionaron que la evaluación del desempeño se lo ha conceptualizado como una herramienta administrativa para llevar a cabo la gestión del recurso humano. Aplicar este proceso va a permitir el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los altos mandos y subordinados. La evaluación del desempeño posibilitará conocer tres criterios laborales del empleado, tales como: el desempeño de las funciones, el desarrollo de su conducta y las necesidades de capacitación o mejoramiento continuo. Una metodología para llevar a cabo la evaluación es el método de 90 grados, la cual busca valorar las actitudes, desempeño y habilidades del trabajo que realizan los colaboradores. En la evaluación conductual y de habilidades, existen factores que se pueden encontrar para las categorías de subgerente, administrativo, y operativo; dichos



factores son: la atención de usuario, el orden y calidad, la responsabilidad, trabajo en equipo y habilidad para seguir instrucciones.

La organización Euroempleo (2019) indicó que la evaluación del desempeño laboral es una de las herramientas de mayor importancia para las organizaciones, dado que permite mejorar el recurso humano. Llevarla a cabo permitirá identificar las fortalezas y debilidades del trabajador con el fin de buscar soluciones que ayuden al mejoramiento continuo de su desempeño. Además de reconocer el esfuerzo que emplea el trabajador para el desarrollo de sus actividades; puesto que, dicha observación fortalecerá los niveles de compromiso y responsabilidad. Es conveniente realizar la evaluación del desempeño por lo menos una vez al año, y la misma se desarrollará entre el trabajador y el responsable de dicho proceso.

Brazzolotto (2012) manifestó que los métodos de evaluación que se utilizan para medir las características que la compañía requiere por parte del trabajador son las escalas gráficas de calificación, el método de escalas mixtas, el método de distribución forzada y el método de formas narrativa. Estos son métodos fáciles de diseñar, pero contiene un mayor margen de error. Con respecto a los métodos utilizados para medir las conductas, en este bloque se encuentran el método de incidentes críticos, la escala fundamentada para la medición del comportamiento y la escala de observación del comportamiento; los mismos que son utilizados para determinar el comportamiento que debe desarrollar un trabajador en un determinado puesto. Las mediciones de productividad y la administración por objetivos son métodos que utilizan para evaluar los resultados, es decir los logros que el trabajador ha alcanzado en el desarrollo de su trabajo.

Gavilanez (2015) señaló que uno de los métodos más utilizados por las organizaciones para llevar a cabo la evaluación del desempeño laboral es el

método de clasificación alterna el cual se encuentra basado en una clasificación de los colaboradores. Es decir, se establece mediante la elección de una característica relevante, la misma que sirve como punto de partida para elegir aquel colaborador que mantiene el más alto y el más bajo desempeño. Otra técnica utilizada es el método de escala de estimación anclada, la cual es una mezcla del método de escala grafica de calificación y formas narrativas. Sin embargo, se establece una clara diferencia con respecto a los métodos anteriores, puesto que el método de escala de estimación anclada es neutral e imparcial.

### **Niveles de Estrés en el Campo de la Salud**

De acuerdo con Nava, Orihuela y Vega (2016) el estrés se ha manifestado en diversos ámbitos; sin embargo, los tipos de mayor frecuencia son el estrés en la vida cotidiana y el estrés laboral. Se ha determinado que el estrés cotidiano se caracteriza por ser de baja densidad y presentarse en breves eventos, los cuales no siempre son repetitivos. Sin embargo, el estrés laboral se determina como un conjunto de relaciones desbordantes o amenazantes que se generan desde el lugar de trabajo y sus características hasta las relaciones particulares que se establecen con otros individuos que trabajan en el mismo lugar.

En el ámbito de salud, el estrés se ha convertido en un factor de gran frecuencia que ha generado una serie de consecuencias que afectan de manera significativa y negativa a los profesionales sanitarios, lo cual se ve reflejado en los diversos actos que realizan en la ejecución de sus actividades al momento de otorgar sus servicios. La relación que existe entre el profesional y paciente no es fácil, por lo cual requiere un conjunto de herramientas, habilidades, competencias y actitudes que el personal sanitario debe emplear. Se ha constatado que el agotamiento se suscita de forma principal en los centros de salud; no obstante, se

ha identificado que, cuanto mayor es la especialización profesional, menor será la frecuencia de muestra de estrés (García y Gil, 2016).

Dada las características que se presentan en el trabajo de aquellos profesionales de salud, se ha determinado que los mismos se enfrentan a diario a diversas actividades que demandan elevados niveles de exigencias incluyendo factores psicosociales que constituyen un alto grado de vulnerabilidad orientado al desarrollo de problemas que se relacionan con el estrés. Como consecuencia de este factor, el personal de salud tiende a deteriorar la calidad de su servicio (Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez, 2015).

Actualmente, el estrés se ha convertido en un problema de salud para todos aquellos individuos que derivan su situación en base a la inseguridad, economía personal, divorcios y entorno laboral. Según la Organización Mundial de la Salud, a nivel global, empleados de países desarrollados padecen de estrés laboral entre el 5 a 10%; sin embargo, en países industrializados, este porcentaje llega al 20 y 50%. Se ha identificado que los factores que generan el estrés se originan por la presión del trabajo y esto se observa en gran proporción en el sector de salud, donde se involucran médicos, enfermeros y profesionales de salud. Adicional a esto, se ha constatado que el estrés es la respuesta emocional y física hacia un daño ocasionado por el desequilibrio que se establece entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por una persona para hacer frente a las mismas (León, López, Posadas, Gutiérrez y Sarmiento, 2017).

Según Portero y Vaquero (2015) los cambios que se han suscitado en las organizaciones y en los procesos de globalización actual han generado que los factores psicosociales en el ámbito laboral se expongan de manera mucho más frecuente, criterios que han sido desfavorables para desarrollar las diversas

actividades laborales afectando la calidad de vida del individuo generando mayores niveles de estrés. Según estudios, se ha identificado que la preocupación primordial que mantiene el personal sanitario es el efecto agudo o crónico del estrés. Las condiciones de trabajo que se entablan en el área de salud implican conflictos interpersonales, exposición al dolor, falta de autoridad y autonomía en la toma de decisiones, muerte, factores que generan un grave estado de estrés crónico. No obstante, la respuesta que se genera ante este tipo de situaciones se puede originar de manera psicológica, con síntomas de depresión, ansiedad e irritación, o se puede generar de forma psicósomática, lo cual se deriva en dolores de cabeza, trastornos del sueño y náuseas, produciendo un impacto negativo en la calidad del servicio prestado y seguridad del paciente.

Se ha determinado que el estrés laboral es la respuesta que genera el individuo ante las presiones y exigencias laborales, las mismas que no se adaptan a los conocimientos y aptitudes del mismo, provocando que el profesional afronte dicha situación. Bajo este contexto, se ha evidenciado que los niveles de estrés se originan de los factores psicosociales, los cuales se definen como un conjunto de características que se derivan de las condiciones de trabajo y la organización, constituyendo un riesgo para la salud de los colaboradores. Se ha detectado que los factores estresores son propios de la profesión; lo cual puede provenir del continuo contacto con el dolor o el sufrimiento de los pacientes, adicional se encuentran otros factores que se vinculan con la organización del trabajo, los cuales pueden ser la falta de recursos o la sobrecarga laboral, conflictos interpersonales y falta de objetividad al momento de realizar las funciones de las tareas laborales (Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez, 2018).

Para Sarsosa y Charria (2017) el estrés laboral desencadena una serie de efectos que repercute en los servicios que ofrece un profesional de salud, esto a su vez, origina factores como el incremento de ausentismo, alta rotación, baja productividad, presencia de accidentes laborales y de enfermedades. Se ha determinado que el ausentismo laboral se encuentra relacionado con el estrés laboral entre un 50 y 60% y esto se concibe por un desequilibrio entre las exigencias de un suceso y los recursos que posee el profesional para afrontar dicha situación, generando que los mismos cada vez más se encuentren sujetos a padecer estrés laboral. Todas las instituciones de salud tienen como misión velar por el bienestar físico y mental de la sociedad; por ende, procuran que sus colaboradores se encuentren en condiciones óptimas para garantizar dicho servicio, lo cual en gran parte se deriva de las habilidades, conocimientos, motivaciones y competencias del propio personal sanitario.

La salud de aquellos profesionales que laboran en el ámbito de salud se ha considerado como un factor indispensable para sostener el equilibrio al momento de otorgar los servicios. De tal manera, que aquel personal que padece de niveles de estrés, refleja dicho criterio de manera negativa afectando su salud física, emocional y psicológica al igual que en el ámbito laboral, generando que tanto la productividad y calidad de trabajo disminuya ocasionando el incremento de conflictos, quejas y del absentismo laboral. El desempeño que mantiene el personal sanitario es una pieza fundamental que repercute de forma inmediata en la otorgación de servicios de salud, los cuales sustentan un buen desempeño cuando trabajan bajo un proceso sensible, justo y eficiente a las diversas necesidades, a fin de obtener resultados favorables y eficientes (Vila y Caja, 2017).

## **Marco Conceptual**

El absentismo laboral se delimita como la no asistencia al trabajo por parte de un colaborador, del cual se tenía conocimiento de que asistiría a la organización. Existen diversas formas para clasificar el absentismo, el cual se relaciona con la ausencia subsidiada o la ausencia no subsidiada. Respecto a la primera, esta se genera por motivos de salud y aquella no subsidiada se genera por motivos de salud no justificados (MC Mutual, 2019). De acuerdo con Sánchez (2015) el absentismo laboral se produce cuando el empleado no asiste al trabajo cuando se pensaba que iba a asistir, descartando periodos vacacionales y huelgas. De manera general, se trata de un resultado negativo entre el tiempo en el cual el trabajador fue contratado y el período en el que desarrolló su tarea.

Otro concepto importante es el agotamiento físico o emocional, el cual según García, Escorcía y Perez (2017) es un estado que se caracteriza por la creciente sensación de perder energía en el trabajo y de mantener un sentimiento de llegar al límite, debido que ha agotado sus recursos emocionales y no otorga más de sí mismo bajo una perspectiva profesional. Jácome y Jácome (2017) en cambio manifestaron que el agotamiento emocional se origina de las exigencias del trabajo. Es decir, el colaborador pierde interés por el trabajo, cuando siente que sus recursos emocionales se han agotado, el individuo percibe que no es capaz de afrontar las demandas laborales. Dentro de las causas se encuentra el cansancio físico, falta de motivación y el distanciamiento afectivo.

Dentro del desempeño laboral es necesario nombrar a las competencias laborales, que para Fernández, Vázquez, Dujarríe, Díaz y Soto (2015) se han conceptualizado como el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes, las cuales al ser aplicadas en el ámbito productivo se traducen en efectivos resultados

los cuales conllevan a la contribución eficiente del alcance de metas y logros establecidos por una organización. De manera general, las competencias laborales son las capacidades que una persona posee con el fin de emplearlas en funciones productivas que aseguren la calidad del trabajo realizado. Dichas competencias se integran por los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, comportamientos y valores necesarios para proceder con eficiencia y eficacia (García, Ortiz, García y Fernández, 2019).

Mayorga (2018) manifestó que el desempeño laboral es el conjunto de acciones que el trabajador debe emplear con el fin de alcanzar los resultados esperados por parte de la organización, mediante las funciones y actividades realizadas por el mismo. Toala et al. (2017) lo definen como el comportamiento que mantienen los empleados para lograr los objetivos de la organización. El desempeño laboral se manifiesta como el rendimiento que refleja el trabajador al momento de ejecutar sus tareas y funciones principales.

La evaluación de desempeño, según Rivero (2019) se la ha considerado como un proceso bajo el cual se juzga y se determina el mérito de una persona en el desarrollo de sus responsabilidades, actividades o funciones de acuerdo al cargo que desempeña. La evaluación del desempeño tiene como objetivo dar a conocer a los trabajadores cómo se encuentran, reconocer sus resultados y logros en el trabajo; además de poder corregir desviaciones que se puedan presentar a lo largo de sus actividades, incluyendo la identificación de sus fortalezas y debilidades. Según Chiavenato (2016) la evaluación de desempeño se considera una apreciación sistemática donde se refleja cómo la persona logra desempeñarse en un puesto y el potencial que podría desarrollar a futuro. Dicho factor representa una imprescindible técnica de administración dentro de las actividades

administrativas, por lo cual se permite detectar problemas respecto a la integración del empleado con el puesto que ocupa en la organización y supervisión del personal.

Un factor que puede influir en el desempeño laboral es el estrés. Naranjo (2009) señaló que el estrés se lo ha considerado como un tema común de preocupación, puesto que sus efectos se perciben en la salud física como mental al igual que en el rendimiento académico y laboral de quien lo sufre. El estrés se define como un grupo de reacciones psicológicas y fisiológicas que el organismo experimenta cuando ha sido sometido a excesivas demandas. El estrés afecta el área cognitiva de las personas perjudicando su concentración, el área emotiva, donde el individuo percibe dificultad para relajarse y en el área conductual, donde la persona proporciona una falta de entusiasmo por las actividades desarrolladas. De acuerdo con Navinés, Martín, Olivé y Valdés (2016) el estrés se lo ha definido como una respuesta nociva que se origina cuando los requisitos de una función no igualan los recursos, necesidades y capacidades del trabajador. Esto se encuentra relacionando con el trabajo y con el ambiente laboral.

La gestión del talento humano surge como un camino para mitigar el estrés laboral. Vallejo (2016) expresó que la gestión del talento humano se lo ha definido como un conjunto de acciones y procesos que debe mantener el recurso humano. La gestión del talento humano requiere seleccionar, reclutar, recompensar y orientar a las personas; puesto que, mediante este término se busca desarrollar e involucrar el capital humano, con el fin de elevar las competencias del personal que labora en una empresa, permitiendo la comunicación entre los trabajadores y la organización. Según Alvarado y Barba (2016) la gestión del talento humano se constituye por un conjunto de acciones y herramientas que se



encuentran orientadas al reclutamiento del talento humano; es decir, se encarga de retener a aquellos trabajadores que son considerados valiosos para la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Una de las finalidades de la gestión del talento humano es lograr la satisfacción laboral. Sánchez y García (2017) afirmaron que la satisfacción laboral mantiene una directa relación con el conocimiento que una persona posee dentro de la organización. Se lo define como el conjunto de actitudes que la persona desarrolla hacia su trabajo, las cuales puede ser de manera general o en diferentes facetas. La satisfacción laboral puede ser percibida por el trabajador mediante varios elementos, como por ejemplo que el personal sea bien recompensado por medio de sueldos y salarios dignos de su perfil de puesto, estén expuestos a condiciones de trabajo adecuadas con el fin de mejorar su desempeño y que existan excelentes relaciones interpersonales.

La satisfacción laboral se ha definido como un conjunto de actividades desarrolladas por una persona hacia su situación laboral, actitudes que pueden relacionarse de manera general con el trabajo o bajo facetas específicas del mismo. De manera general, la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes que mantienen las personas hacia los diferentes aspectos del trabajo (Manosalvas, Manosalvas y Quintero, 2015).

Esta satisfacción puede evitar el síndrome de burnout. Apiquian (2007) mencionó que el síndrome de burnout también considerado como el síndrome de quemarse en el trabajo, se lo ha conceptualizado desde una perspectiva tridimensional, el cual se encuentra caracterizado por el agotamiento físico y emocional, la despersonalización y el sentimiento de baja autorrealización profesional o personal. Con respecto a la primera variable, el agotamiento

emocional se lo ha definido como el cansancio y fatiga física que el trabajador puede percibir. Con respecto a la despersonalización, es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia otras personas y por último el bajo nivel de la autorrealización personal surge cuando las demandas que se exigen en el trabajo, el trabajador no cuenta con la capacidad de cubrirlas.

El síndrome de burnout o también denominado desgaste ocupacional o profesional se origina como una respuesta a las diversas presiones que una persona padece ante factores emocionales, interpersonales y estresantes relacionados con el trabajo. De forma general, el síndrome de burnout se origina cuando una persona mantiene la sensación de sobrecarga laboral, incompetencia, comportamientos disfuncionales y desmotivación en el trabajo (Bastidas et al., 2017).

## **Capítulo II**

### **Marco Referencial**

En el presente capítulo se expone un análisis general de diferentes indagaciones que se han realizado a través de los años por autores como Ledesma, Gutiérrez y Amancio (2018); Grisales, Muñoz, Osorio y Robles (2016); Consuelo (2017); Barriga (2015); Manging (2017); Aldás (2017); Ponce, Gavotti, Ferreyra y Flores (2016); Viera y Zapata (2018); Aruquipa (2019); Arias y Zegarra (2015); López y Barrera (2018); Silva y Rodrigo (2019); Chávez y Marín (2015); Dorzon y Romero (2018); Bedoya, Romaña y Mejía (2017); Conchago (2015), que son autores tanto nacionales como internacionales con el objetivo de profundizar y conocer el tema a desarrollar. Adicional a esto, se puntualiza las variables de estudio que mantienen una estrecha correlación, demostrando que el desempeño laboral se ve influenciado por el síndrome burnout de aquellos profesionales que laboran en el área neonatal del Hospital General del Norte de Guayaquil, los Ceibos.

#### **Investigaciones sobre desempeño laboral y síndrome de Burnout**

##### **A nivel Internacional**

En el estudio de Dyrbye, Shanafelt, Johnson, Satele y West (2019) llevado a cabo en Estados Unidos para identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, se realizó un estudio exploratorio transversal a una muestra de 3 098 enfermeras registradas en Estados Unidos. Para el desempeño laboral se utilizó el Cuestionario de Salud y Trabajo (HPQ) de la OMS con excelente fiabilidad y validez; a su vez se utilizó el MBI de 22 ítems para medir el síndrome de burnout.

Los resultados evidenciaron un alto agotamiento emocional, alta despersonalización y bajo rendimiento personal. El 35.3% tenía al menos un síntoma de agotamiento, el 30.7% tuvo síntomas de depresión, mientras que el 60% sintió que su horario de trabajo dejaba suficiente tiempo para la vida personal y familiar. Se demostró una relación estadísticamente significativa entre el burnout y el desempeño. Para mejorar el desempeño laboral, las organizaciones deben abordar los factores estresantes relacionados con el trabajo que contribuyen al agotamiento de la enfermera y el absentismo (Dyrbye et al., 2019).

En el trabajo Consuelo (2017) desarrollado en Perú se realizó una encuesta a una muestra de 180 personas donde se usó como instrumento el Maslach Burnout Inventory donde se pudo apreciar que el estudio dio como resultados que existe una relación inversa y débil entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, que fue probado el estudio por medio de la correlación de Spearman con valores de  $p=0.001$  y  $r=0.228$ . A esto se le debe agregar que hay una relación inversa y débil entre las dimensiones de desempeño laboral y despersonalización con valores de  $r=0.000$  y  $r=0.420$ , en cambio, existe una relación directa y moderada entre la dimensión de desempeño laboral y realización profesional con valores de  $p=0.000$  y  $r=0.569$ .

### **A nivel nacional**

En el trabajo de los ecuatorianos Viera y Zapata (2018) donde se evaluó la presencia del Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad públicas del cantón Rumiñahui de la zona dos y el Distrito Metropolitano de Quito en la zona nueve, se utilizó como metodología un análisis descriptivo correlacional. Los resultados determinaron que el síndrome de burnout se presenta con niveles de medio a alto en las dimensiones de agotamiento emocional con lo

que se refiere a sentimientos demandantes de forma física y emocional que son producto del contacto directo con el entorno que trabaja, se encontró que había problemas de despersonalización que contó con puntajes bajos del 49%, se sienten insatisfechos de sus condiciones salariales con el 25.6%, se siente insatisfecho de expresar sus opiniones en sus grupos de trabajo con el 13.6%, el 17.5% se siente insatisfecho de formar parte de un equipo de trabajo, el 28.2% se siente insatisfecho sobre el conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención relacionados con el puesto de trabajo y se siente insatisfecho porque la empresa no le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional con el 41.9%.

De acuerdo con el estudio de Barriga (2015) realizado en Ecuador, existen variables que afectan directamente al desempeño laboral ocasionando un comportamiento negativo del recurso humano, afectando el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales que las organizaciones imponen. Esta investigación tuvo como objetivo determinar cuál era la relación que existía entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal que laboraba en empresas comercializadoras. Se basaron bajo una metodología cuantitativa, utilizando una investigación no experimental, de carácter descriptivo y correlacional. Al ser una población finita se tomó en consideración un total de 50 personas que laboraban en el departamento de administración.

Por otra parte, utilizaron como técnica de investigación el inventario de Burnout de Maslach, el cual consta de 22 ítems que investiga tres dimensiones, tales como el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. En el área administrativa, se evidenció que el 12% del personal se encontraba al borde del límite por la exigencia que implicaba su cargo. Por otro lado, en la dimensión de despersonalización, el 20% manifestó que se sienten

acusados por los diferentes problemas que existen en el área laboral y esto se da por realizar un trabajo poco eficaz. Por último, el 15% del personal expresó que existe un buen ambiente laboral permitiendo trabajar con total energía. En conclusión, a pesar de que no existe el síndrome de burnout en el personal administrativo, se encuentran aspectos que deben atenderse de forma inmediata, y se lo puede afrontar por medio de un sistema de evaluación (Barriga, 2015).

La autora ecuatoriana Conchago (2015) realizó un estudio de investigación cuyo objetivo fue el determinar la influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del área de emergencia de una institución de salud de la ciudad de Quito. Se evidenciaron serios problemas como la sobrecarga laboral y la tensión emocional bajo las cuales estaban expuestas en esta área. La presente investigación se basó en un método científico el cual consistió en determinar el problema y analizarlo junto a la hipótesis, además se empleó una investigación descriptiva no experimental.

Para llevar a cabo esta investigación utilizaron como población un personal conformado por 40 enfermeras que laboran en el área de emergencias y al ser una población pequeña no se realizó ningún tipo de muestreo. Las técnicas que se emplearon fueron la encuesta y un test de medición de estrés. Donde se obtuvo como resultado que los factores que influían en el estrés laboral eran variables como el dolor y muerte donde el 38% se ve afectado con mayor frecuencia. Es por esto que se recomendó que dicho personal evite situaciones que repercutan en la calidad del servicio que ofrecen (Conchago, 2015)

### **Otras investigaciones**

Ledesma et al. (2018) realizaron un estudio en Lima, Perú referente al ausentismo y el desempeño laboral de aquellos profesionales que laboran en el área de enfermería, donde evidenciaron que el buen desempeño es el factor

primordial para llevar a cabo el mejoramiento continuo de las actividades que se desarrollan en las organizaciones de salud. Tuvo como objetivo determinar cuáles eran los factores que incidían al ausentismo y como esto se relacionaba con el cumplimiento de las actividades que se ejecutaban en el área de enfermería. La metodología que se empleó estuvo basada bajo un estudio correlacional de corte transversal. Se tomó en cuenta como población a aquellos profesionales de enfermería que laboraban en diversas zonas críticas. Sin embargo, se llevó a cabo un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual estuvo conformado por enfermeras que laboraban en las unidades de cuidados intensivos neonatal y adultos, del centro quirúrgico y del área de emergencia.

Para la recolección de datos, este proceso estuvo dividido en dos fases. En la primera etapa se recolectó información para medir las variables de ausentismo mediante un cuestionario de 18 preguntas, y en la segunda fase utilizaron un cuestionario de 50 preguntas para medir la variable del desempeño laboral. Se obtuvo como resultado, que el 29.2% logró un nivel relativamente alto frente a la dimensión que incluía el lugar de trabajo y que influía en el nivel de ausentismo. Por otro lado, el 76.9% logró un buen nivel en cuanto al desempeño laboral. De esta forma, se concluyó que existe una relación directa entre el nivel de ausentismo con el desempeño laboral por lo que se recomienda realizar una investigación exhaustiva con la finalidad de garantizar una atención de calidad por parte de las instituciones (Ledesma et al., 2018).

Grisales et al. (2016) realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la incidencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Colombia y cómo esto se relacionaba con las variables demográficas. Se basaron bajo una metodología de estudio de corte transversal.

Con respecto a la población, la misma ascendía a un total de 831 personas conformadas por profesionales y auxiliares de enfermería. Se obtuvo una muestra de 174 individuos, los cuales fueron abordados para la recolección de datos mediante un cuestionario constituido por 22 preguntas que evaluaban tres factores principales, tales como el cansancio emocional por la carga de trabajo, actitud irracional y el nivel de crecimiento personal.

Para llevar a cabo la evaluación del síndrome de burnout utilizaron la versión abreviada de Maslach, donde los ítems que tuvieron mayores puntuaciones correspondían a los factores de realización personal. La incidencia del síndrome de burnout fue del 20.1% y se constató que se presentaba en personas que tenían a cargo mayor número de hijos, lo cual sumado a las labores que realizaban en el trabajo generaban consecuencias negativas provocando un deterioro emocional. En conclusión, existió mayor participación por parte de las mujeres reflejado en un 84.5%; sin embargo, el 52.3% mantiene probabilidad de sufrir el síndrome de burnout. Por ende, se recomendó que el hospital implemente un programa preventivo donde se establezcan estrategias que permitan reducir el estrés laboral y ofrecer tiempo para realizar actividades de distracción que posibilite reforzar y mejorar las relaciones interpersonales (Grisales et al., 2016).

La autora ecuatoriana Manging (2017) desarrolló un trabajo de investigación con el objetivo de demostrar cuáles eran los efectos que ocasionaba el estrés laboral crónico de un grupo de profesionales del sector de salud y cómo esto se reflejaba de forma negativa en la calidad de vida que llevaban. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó una exhaustiva revisión literaria de revistas y artículos especializados en el tema en cuestión. Adicional, se comprobó que uno de los cuestionarios de uso común a nivel mundial es el inventario de Maslach; sin



embargo, existen otros métodos que permiten realizar dichas evaluaciones, tales como el cuestionario de evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo, el inventario Copenhague de Burnout, el inventario Oldenburg de Burnout entre otros.

En términos generales, el autor dedujo que la salud del personal que labora en instituciones de atención debe estar previamente fortalecida con la finalidad de impedir que los profesionales sientan presión, provocando falta de interés en su trabajo y ocasionando un desgaste emocional afectando la entrega de un servicio de calidad. A pesar de que no ha existido la falta de políticas que prevengan concientizar la salud del colaborador, existen factores que son imposibles de erradicar provocando que la persona se mantenga incapacitada temporalmente. Es por esto que las instituciones deben mantenerse proactivas, haciendo uso de diferentes herramientas o estrategias que permitan evaluar y mejorar la calidad de vida del personal que mantiene bajo su administración (Manging, 2017).

Los autores peruanos López y Barrera (2018) en su artículo tuvieron como objetivo determinar cuáles eran los factores que se relacionaban con el síndrome de burnout del personal de salud que laboraba en el hospital de Huánuco. El método bajo el cual se basaron para llevar a cabo la investigación fue a través de un estudio transversal analítico, en el cual no se utilizó algún tipo de muestreo; por ende, se incluyó como población a todo el personal de profesionales médicos y enfermeros que laboraban en dicha institución. Estuvo conformado por 130 personas de los cuales solo participaron 110. Como instrumento de recolección de datos utilizaron dos cuestionarios, el primero incluía las variables sociodemográficas tales como el género, estado civil, número de hijos, etc. El segundo cuestionario se lo empleó con el fin de evaluar el síndrome de burnout.

Para llevar a cabo el diagnóstico del burnout emplearon la encuesta de Maslach, y para el análisis de dichos datos utilizaron el programa SPSS, Microsoft Excel y Epidat. En cuanto a los resultados, el 2.7% del personal encuestado presentó el síndrome de burnout. Con respecto a las variables, el 7.3% mostró un alto grado de agotamiento emocional, un 20% presentó un alto grado de despersonalización, y por último un 42.7% expuso un alto grado de realización personal. Gracias a esto se recomendó establecer estrategias que permitan detectar oportunamente casos de profesionales que estén presentando el síndrome de burnout (López y Barrera, 2018).

La autora boliviana Aruquipa (2019) llevó a cabo un estudio donde pudo identificar que el síndrome de burnout ha sido una de las más grandes importantes problemáticas en los últimos años, lo cual no solo ha afectado a la persona en cuestión, sino al entorno por el cual se encuentra rodeado. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de burnout del personal que labora en el área de enfermería de la unidad clínica de atención de Bolivia. Se describieron factores laborales y sociodemográficos de dicho personal. Utilizaron una metodología bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Al mantener una población finita, no se empleó ningún tipo de muestro; por ende, se utilizó todo el personal conformado por 34 profesionales y auxiliares de enfermería.

Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizó un cuestionario que involucró la evaluación de factores sociodemográficos y laborales. Con respecto a los resultados, existió un 20.5% de prevalencia frente al síndrome de burnout. Por otra parte, la dimensión más afectada con un 32% fue la despersonalización y por último un 20% se relacionaba al agotamiento emocional. No existió una

relevancia significativa en cuanto a las variables de edad, tiempo que ha ejercido su labor, ni el nivel de instrucción académica. Sin embargo, se recomendó elaborar un informe de estrategias de control, prevención e intervención de aquel personal que tiene probabilidad de mostrar este síndrome (Arequipa, 2019).

Los autores peruanos Arias y Zegarra (2015) en su trabajo de investigación pudo determinar que uno de los principales motivos por el que las personas que laboran prestando servicios en unidades de atención tienen mayores probabilidades de presentar el síndrome de burnout, es por estar frecuentemente en contacto con personas que sufren este mal y que requieren de ellos provocando el desgaste profesional. El objetivo del presente artículo fue especificar la valoración del clima organizacional del hospital de Arequipa, incluyendo la evaluación del síndrome de burnout y cómo los trabajadores afrontaban este aspecto. Como método de recolección de datos se utilizó una ficha de datos sociolaborales el cual sirvió para registrar variables como la edad, género, estado civil, tipo de trabajo y número de hijos. Adicional a esto, se empleó un cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud y para evaluar el síndrome de burnout, el inventario de Burnout de Maslach.

De acuerdo con la información obtenida en base a los cuestionarios empleados, se evidenció que el clima organizacional de dicha entidad estaba ubicado en el cuartil que pertenece al nivel medio-alto. Lo cual demostró que existe un óptimo clima organizacional en el hospital de Arequipa. Por otro lado, con respecto al síndrome de burnout, el análisis demostró que el 59.28% de las personas evaluadas tienden a padecer dicho síndrome. Referente a las variables se manifestó un 14.43% para el nivel de agotamiento, 5.60% referente a la despersonalización y un 39.25% en cuanto a la realización personal. A pesar de

que no se encontró una relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional, el que resultó de mayor predominación fue el clima organizacional y el estilo activo de afrontamiento (Arias y Zegarra, 2015).

Los autores peruanos Chávez y Marín (2015) en su investigación establecieron como objetivo identificar cuáles eran los diversos factores que influían en el síndrome de burnout del personal de enfermería de un hospital de Cajamarca. Puesto que, en la actualidad, muchos profesionales se mantienen expuestos a una década donde existen diferentes grados de estrés, el cual se ha ido generando ya sea por factores económicos, sociales, personales, laborales entre otros; esto se ha considerado como un hábito que se mantiene en la vida de todas las personas. Para esta investigación, se empleó una metodología de tipo descriptiva, analítica y transversal, y fue desarrollada en un periodo de tiempo de cinco meses. La población estuvo conformada por 213 enfermeras de diferentes áreas; sin embargo, bajo un muestreo simple se tomó en consideración solo 137 personas.

Como técnica de investigación se empleó una encuesta la misma que fue aplicada al personal de las diferentes áreas que conforman dicha institución. Adicional a esto, se utilizó el inventario de Maslach, conformado por 22 preguntas que evaluaban tres factores claves denominados agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. De esta forma y gracias al análisis de datos procesados, se evidenció la existencia de casos de síndrome de burnout en dicho personal, aunque era un nivel relativamente bajo; puesto que, el 3.5% se presentaba como un factor predisponente basado en las variables de edad, género y estado civil. Es por esto que como recomendación establecieron, al existir personal que se encuentra en riesgo, la implementación de diferentes actividades

que prevengan este síndrome, el cual puede suministrarse no solo bajo una perspectiva educativa, sino también laboral (Chávez y Marín, 2015).

Los autores colombianos Dorzon y Romero (2018) en su trabajo de investigación manifestaron que uno de los peores desenlaces en el cual está incluido el estrés laboral es el síndrome de burnout o también llamado estar quemado. El cual muchas veces se presenta en profesionales de salud provocando reacciones negativas frente a pacientes y familiares que recurren a sus servicios. El objetivo de este estudio estuvo enfocado en la evaluación del impacto que mantuvo la intervención de un programa educativo que se realizó en el año 2017, con el fin de educar a aquellos profesionales que prestan servicios en las organizaciones de salud. Para ello se empleó una metodología de investigación cualitativa, además de incluir una investigación de acción. Los medios utilizados para la recolección de datos fueron, el uso de una entrevista semiestructurada, un enfoque de observación y un cuestionario de Maslach.

Mediante estas herramientas, la intervención mantuvo una favorable valoración, puesto que los participantes reconocieron que hubo cambios favorables en cuanto a la relación establecida con los compañeros, pacientes y familiares mejorando de cierta manera sus niveles de estrés. Sin embargo y a pesar de que ha existido un pequeño grado de mejora, no se ha logrado completar en su totalidad, lo cual ha afectado no solo las condiciones de trabajo del profesional, sino que esto se ha ido reflejando en la calidad de vida laboral y la calidad de servicio que ofrecen a sus usuarios. Otro de los problemas que han influido en el problema de este estudio, son las horas de trabajo, el tipo de servicio y el tipo de contrato, lo cual ha generado un impacto y desgaste emocional del profesional. Es por esto que se ha recomendado implementar acciones estratégicas

que permitan dar mayor libertad en el ámbito laboral, incluyendo descansos y prácticas de relajación (Dorzon y Romero, 2018).

Los autores mexicanos Bedoya et al. (2017) realizaron un estudio donde expresaron que el síndrome de burnout es la consecuencia de una cadena de factores y dimensiones tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización laboral. Dichos factores predominan en los profesionales que laboran en instituciones de salud puesto que frecuentemente deben afrontar las condiciones laborales, bajo las cuales se encuentran expuestas. El objetivo de esta investigación fue identificar qué factores eran los que desencadenaban este síndrome, y se lo realizó mediante una revisión sistemática de diferentes artículos. Con respecto a la muestra, tomaron en consideración 70 artículos, de los cuales solo 20 cumplieron los caracteres de inclusión y exclusión que se requería para este trabajo. Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron artículos que exponían las variables que desencadenaban en el síndrome de burnout.

De acuerdo con la información obtenida, se pudo determinar que el síndrome de burnout mantiene un alto índice de permanencia en los profesionales que laboran en instituciones de salud a nivel mundial, lo cual se ha reflejado mediante las tres dimensiones incluyendo la influencia de los factores sociales como una remuneración justa, sobrecarga laboral y dificultad de relaciones interpersonales. Otro de los factores que incluyeron fue el hecho pertenecer al sexo femenino y poseer diez años de experiencia laboral. En conclusión, los profesionales que laboran en instituciones de salud están expuestos a la presencia de diversos factores que desencadenen el síndrome, por lo que se ha visto la necesidad de realizar una evaluación que permita identificar con exactitud los porcentajes de las

distintas dimensiones para finalmente establecer soluciones con el fin de equilibrar las exigencias del profesional como del paciente (Bedoya et al., 2017)

### **Hospital General del Norte de Guayaquil, los Ceibos**

El Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos, ha sido considerado en la actualidad como el hospital más grande de la historia del IESS y del país. El hospital fue inaugurado el 30 de marzo del año 2017, y ha brindado cerca de 1 300 000 atenciones oportunas, servicio que se ha ofrecido de forma eficiente, eficaz y basado en aspectos de calidad y calidez, asegurando el bienestar de los asegurados (IESS, 2019).

El presente hospital está conformado por 30 especialidades médicas, las cuales son pediatría, medicina interna, neurología, odontología, dermatología, psiquiatría, cardiología, fisioterapia y rehabilitación, endocrinología entre otras. Adicional a esto, ofrece servicios en 11 subespecialidades entre las cuales se destacan neumología, endocrinología, neurología, oftalmología y gastroenterología. Cuenta con 15 quirófanos, donde se han realizado hasta la fecha más de 30 000 cirugías de mediana y alta complejidad a todos los beneficiarios del Hospital General del Norte de Guayaquil. Otro de los logros que ha generado la presente institución, ha sido la creación del Club de Educación Continua de Pacientes con Diabetes Tipo 1, inauguración del Centro de Imágenes de la Mujer, repotenciación de la Unidad de Quemados, apertura del Lactario Hospitalario entre otros (Revista Zona Libre, 2019).

El Hospital General del Norte de Guayaquil se encuentra conformado por 1 878 funcionarios de los cuales el 86% pertenece al personal de salud, donde 300 son médicos que brindan sus servicios en las 30 especialidades mencionadas anteriormente. Poseen 600 camas, donde 450 son de hospitalización y el número

restante pertenece a diversas áreas como posoperatorio entre otras. En cuanto al área de consulta externa, esta mantiene 131 consultorios para las diversas actividades, 30 para el área de consulta externa, 22 para el área de cuidados intermedios, 8 para neonatos, 12 para cuidados intensivos para quemados y 22 para cuidados básicos (El Universo, 2017). Este complejo hospitalario se encuentra ubicado en el cantón Guayaquil, perteneciente a la provincia Guayas, Ecuador, específicamente en la avenida del Bombero, su ubicación se muestra en la Figura 1.



Figura 1. Ubicación del Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos. Tomado de Google Maps.

### Marco Legal

Según la Constitución del Ecuador, en la octava sección referente al trabajo y seguridad social, en el art. 33 se manifiesta que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 29).

De acuerdo con la Constitución del Ecuador, en el art. 53, se expresa que:



Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 39).

En el art. 52 de la Constitución del Ecuador se manifiesta que:

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 39).

Con respecto a la sección tercera de las formas de trabajo y su retribución, en el art. 328 se manifiesta que la remuneración será justa, donde el trabajador deberá obtener un salario digno y que permita cubrir las necesidades básicas del colaborador, así como de su familia. Dicha remuneración será inembargable, salvo el pago de pensiones por alimentos. Adicional a esto, el Estado tiene la obligación de fijar de forma anual el salario básico, el cual estará establecido en la ley y que el mismo será de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones no podrá ser descontado, salvo expresa autorización del trabajador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Por otra parte, respecto al Código del trabajo en el capítulo cinco, referente a la duración máxima de la jornada de trabajo y descansos obligatorios del trabajador; en el art. 50 se manifiesta que las jornadas de trabajo no deben exceder de un periodo de cinco días a la semana, donde intervienen solo 40 horas de trabajo semanal. Al igual que el descanso forzoso, deberán ser los días sábados y domingos, y en caso de ser interrumpido, esto se llevará a cabo mediante un acuerdo de ambas partes, entre el empleador y el trabajador (Asamblea Nacional Constituyente, 2019)

Con respecto al art. 51, el cual hace referencia a la duración del descanso, este derecho deberán gozarlo todos los trabajadores. Sin embargo, si existiera debidas circunstancias en las cuáles se requiera el servicio de los trabajadores, se deberá implementar por turnos y de acuerdo con las labores que se requieran realizar. De no ser el caso, el descanso semanal deberá ser pagado de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria (Asamblea Nacional Constituyente, 2019).

## Capítulo III

### Marco Metodológico

En el siguiente apartado se encuentra el diseño de la investigación incluyendo los métodos y procedimientos empleados para la recolección de datos. Adicional a esto, se encuentran las técnicas que se usaron para el debido análisis e interpretación de los resultados, todo esto con la finalidad de obtener resultados precisos y claros que ayuden al desarrollo de la presente investigación.

#### Enfoque

El presente trabajo de investigación mantiene un enfoque cuantitativo, el cual tiene como objetivo medir y generalizar la información a fin de aplicarlas, permitiendo desarrollar un trabajo de forma estandarizada. Por medio de este enfoque se busca obtener datos confiables, en los cuales pueden emplearse métodos numéricos y mediciones estadísticas generando un informe claro y preciso (Ayala, Cortés, Hurtado, Mory y Tarnawieeki, 2015).

De acuerdo con las variables establecidas en el trabajo, el enfoque cuantitativo permite la obtención de datos numéricos con la finalidad de emplear cálculos estadísticos que evidencien con claridad y certeza la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

#### Alcance

El alcance que mantiene la presente investigación es descriptiva correlacional. La investigación descriptiva tiene como finalidad especificar las características, perfiles y propiedades de un grupo de personas, objetos, comunidades o cualquier otro fenómeno (Barragán y Terceros, 2017). En cuanto a la investigación correlacional, González, Escoto y Chávez (2017) manifestaron

que describe la asociación entre dos o más variables, todo esto con la finalidad de predecir el comportamiento futuro.

Como ya se ha evidenciado, el presente trabajo mantiene un alcance descriptivo correlacional. Es descriptivo puesto que se busca analizar todos los datos que se van a obtener mediante las encuestas derivadas del cuestionario de Maslach. Por otra parte, es correlacional, dado que se busca determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

### **Tipo de Investigación**

La investigación no experimental, se caracteriza porque no existe manipulación de las variables, sino que se realiza una exploración y observación acerca del fenómeno que se pretende estudiar en su contexto natural (Dorantes, 2018) En cuanto la investigación transversal, esta tiene como objetivo recolectar los datos en un solo momento y tiempo único. Mantiene como finalidad describir y analizar las variables evidenciando su interrelación e incidencia en un momento dado (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

El tipo de investigación empleado en el presente estudio mantuvo un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó el tipo no experimental, debido que no se manipularon las variables y se analizó la problemática de manera conjunta. Mantiene un corte transversal, puesto que los datos se recolectaron en un momento único, sin tomar en cuenta cómo fue evolucionando el problema con el paso del tiempo. En cuanto la recolección de datos, esta información se obtuvo a través de los profesionales de la salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

## **Instrumentos**

Con respecto a los instrumentos empleados en la presente investigación, se utilizó el cuestionario del Maslach Burnout Inventory (MBI), enfocado a una versión para los profesionales de servicios humanos validado por García, Herrero y León (2007), obteniendo un alfa de Cronbach de 0.796 para despersonalización, 0.885 para agotamiento emocional y 0.815 para realización personal. No obstante, se establecieron ciertas preguntas las cuales mantienen un enfoque dirigido a la obtención de datos sociodemográficos de los profesionales que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, haciendo referencia a datos como la edad, sexo y estado civil. En cuanto al cuestionario MBI, dicho instrumento se encuentra conformado por 22 ítems bajo afirmaciones que hacen referencia a las actitudes y sentimientos que el profesional mantiene hacia su trabajo a fin de poder determinar la presencia del síndrome de burnout en los profesionales de la salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

Las escalas que conforman el cuestionario MBI son: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. La dimensión cansancio emocional se encuentra conformada de nueve ítems correspondientes a las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20), las cuales valoran la vivencia de permanecer exhausto emocionalmente por la demanda que genera el trabajo.

La dimensión denominada despersonalización, se encuentra constituida por cinco ítems, correspondientes a las preguntas (5, 10,11,15 y 22). las cuales valoran el grado en el que se reconocen las actitudes de frialdad y distanciamiento.

Finalmente, la escala denominada realización personal, se encuentra conformada por ocho ítems, correspondientes a las preguntas (4,7,9,12,17,18,19 y

21), las mismas tienen como objetivo valorar los sentimientos de auto eficiencia y realización en el trabajo, estos datos pueden ser observados en la Tabla 4.

El cuestionario MBI se encuentra bajo una escala de Likert, la misma está conformada por cinco opciones. En la Tabla 1, se visualiza la frecuencia empleada en el Maslach Burnout Inventory y en la Tabla 2 se encuentran los valores de referencia que se derivan de cada dimensión aludiendo a los niveles de síndrome de burnout que padecen los profesionales de salud.

Tabla 1.

*Frecuencia para el MBI*

Frecuencia para el MBI	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Tabla 2.

*Valores de Referencia*

Descripción	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Con respecto a la variable dependiente, se empleó un cuestionario para medir el desempeño laboral, el cual ha sido validado por Salgado y Cabal (2011) obteniendo un alfa de Cronbach de 0.953 para el cuestionario. Dicho instrumento se encuentra conformado por tres dimensiones que son desempeño de tarea, desempeño contextual y el desempeño organizacional, las mismas que se encuentran conformadas por cinco ítems, mostrados en la Tabla 5. Para su valoración se empleó una escala de Likert, conformada por cinco opciones tal como se visualiza en la Tabla 3. Se determinó que cuando la media más se aproxime a cinco, mayor será el grado de relevancia que la faceta tiene para el

desempeño del colaborador. La encuesta la responderá el jefe jerárquico superior indicando la relevancia que considera tiene el empleado para el ítem evaluado.

Tabla 3.

*Frecuencia para el desempeño laboral*

Frecuencia para el desempeño laboral	
1	Nada relevante
2	Poco relevante
3	Algo relevante
4	Bastante relevante
5	Fundamental

### Operacionalización de las Variables

Tabla 4.

*Variable independiente*

Variable independiente	Definición	Dimensiones	Escala/Ítems
Síndrome de burnout	El síndrome de burnout nace una respuesta inadecuada ante el estrés crónico el cual se caracteriza por tres dimensiones, las cuales son el cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Serrano et al., 2017).	Cansancio Emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo. 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. 8. Me siento quemado por mi trabajo. 13. Me siento frustrado en mi trabajo. 14. Creo que estoy trabajando demasiado. 16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés. 20. Me siento acabado
		Despersonalización	5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente. 15. Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis pacientes. 22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.

	Realización personal	<p>4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes.</p> <p>7. Trato muy eficazmente los problemas personales.</p> <p>9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.</p> <p>12. Me siento muy activo.</p> <p>17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes.</p> <p>18. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.</p> <p>19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.</p> <p>21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.</p>
--	----------------------	---

Tabla 5.

*Variable dependiente*

<b>Variable dependiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala/Ítems</b>
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es producto de un conjunto de acciones y comportamientos por parte de los trabajadores que tienen como fin contribuir en el logro de los objetivos organizacionales (Barberán y Fierro, 2016).	Desempeño de tarea	<p>Capacidad de aprendizaje</p> <p>Minuciosidad y responsabilidad</p> <p>Esfuerzo y perseverancia</p> <p>Conocimientos técnicos</p> <p>Productividad (cantidad y calidad del trabajo)</p>
		Desempeño Contextual	<p>Orientación a objetivos y resultados</p> <p>Iniciativa</p> <p>Compromiso con la organización</p> <p>Colaboración y cooperación con compañeros</p> <p>Compartir y transmitir conocimiento</p>
		Desempeño Organizacional	<p>Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral</p> <p>Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo</p> <p>Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales</p> <p>Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo</p> <p>Ritmo voluntario eficiente del trabajo</p>



## **Población**

Según Díaz (2016) la población se encuentra conformada por un conjunto de elementos, los cuales puede abarcar personas, organismos, objetos entre otros factores que participen en un análisis problemático. Se ha determinado que la población debe ser estudiada, medida y cuantificada a fin de delimitarse de forma clara y precisa basada en características como el tiempo y lugar. La población que se ha considerado en el presente estudio se encuentra conformada por 68 profesionales de la salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

## **Muestra**

De acuerdo con Espinoza (2016) la muestra es una parte adecuada y representativa de la población. Para que la muestra cumpla con dichas variables, la misma debe reflejar las diferencias y semejanzas que han sido encontradas en la población, características de gran importancia para la investigación.

La población corresponde al total del personal sanitario que brinda sus servicios en la terapia intensiva neonatal. Estos son 14 médicos especialistas en neonatología, ocho médicos pediatras, ocho licenciado/as en terapia respiratoria, 30 licenciadas en enfermería y ocho auxiliares de enfermería, dando un total de 68 profesionales de la salud que trabajan en el área

Como se conoce el tamaño de la población y se tiene acceso a la recopilación de datos, se procedió a realizar un censo a la totalidad de la población, por lo que no hubo necesidad de calcular la muestra. Por tanto, el total de colaboradores encuestado fue de 68 profesionales de la salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

### **Variables de la Investigación**

Variable independiente: Síndrome de burnout.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

### **Recolección de Datos**

La encuesta ha sido una de las técnicas que se emplean en el área de investigación, dado que la misma permite recolectar información a través de la aplicación de un cuestionario a un determinado conjunto de personas, propio de una población o muestra. Por medio de este instrumento se permite conocer los comportamientos, opiniones y actitudes de los encuestados (Pobea, 2015).

Como ya se ha indicado anteriormente, los cuestionarios se encuentran orientados a los profesionales de salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Los mismos tiene como finalidad verificar los niveles de síndrome de burnout que mantienen dichos individuos y cómo esto se relaciona en el desempeño laboral.

### **Tratamiento de Datos**

Para llevar a cabo la relación entre las variables desempeño laboral y síndrome de burnout, se determinó la utilización de la correlación de Pearson, a fin de conocer el nivel de asociación que mantienen dichos factores propios de la investigación. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que indica la mayor cantidad de asociación entre un grupo de variables (Centro de Ciencias Genómicas UNAM, 2016).

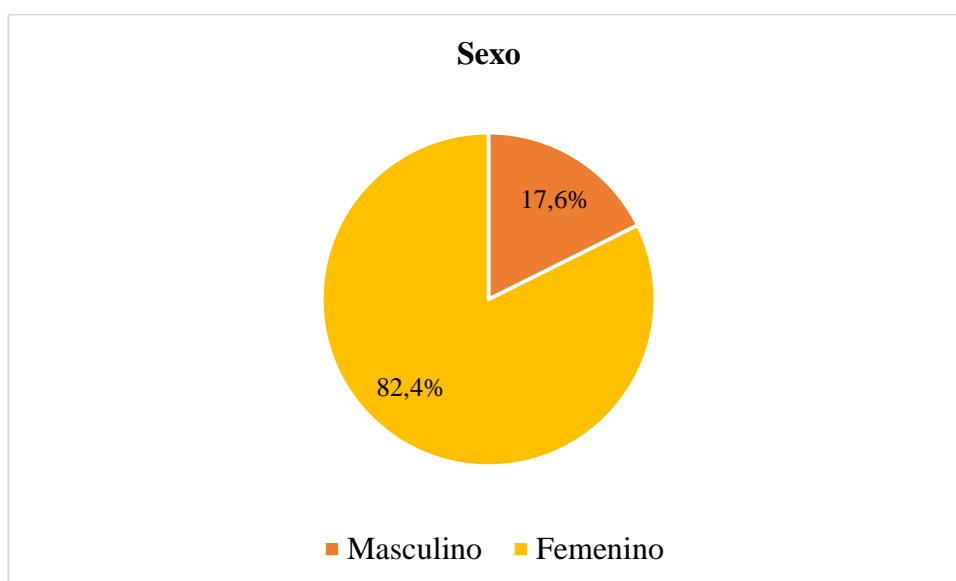
En la variable síndrome de burnout, las respuestas que significan mayor síndrome de burnout se codificarán con el valor de cinco, mientras que las opciones que signifiquen menor problema tendrán el valor de uno. En desempeño laboral, aquellas que signifiquen un mayor desempeño tendrán un valor de cinco,

mientras que un menor desempeño tendrá un valor de uno.

### **Análisis de resultados**

Inicialmente se desarrolló una prueba piloto con 20 colaboradores para identificar problemas con las preguntas, la cual demostró que el cuestionario es fiable y entendible para los trabajadores. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta final.

#### **1. Sexo**



*Figura 2.* Sexo. Tomado de encuesta a colaboradores.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 2 se pudo conocer que el 82.4% del personal es de sexo femenino y el 17.6% fueron de sexo masculino.

#### **2. Edad**

En la Figura 3 se pudo conocer que el 38.2% se encuentran en edades de 40 a 49 años; el 35.3% poseen de 30 a 39 años, mientras que se encontró con un porcentaje de 13.2% para los que poseen de 20 a 29 años y de más de 50 años de edad.

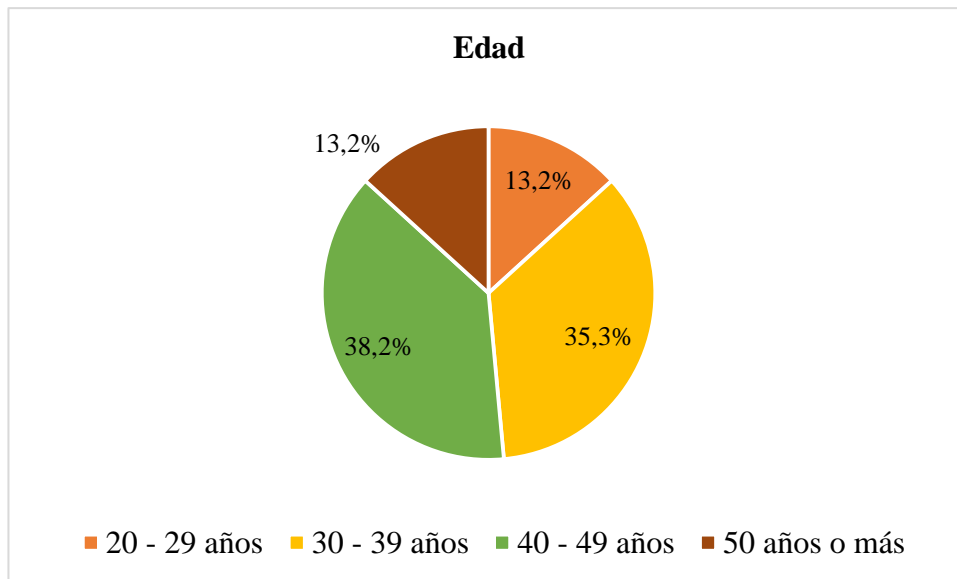


Figura 3. Edad. Tomado de encuesta a colaboradores.

### 3. Estado Civil

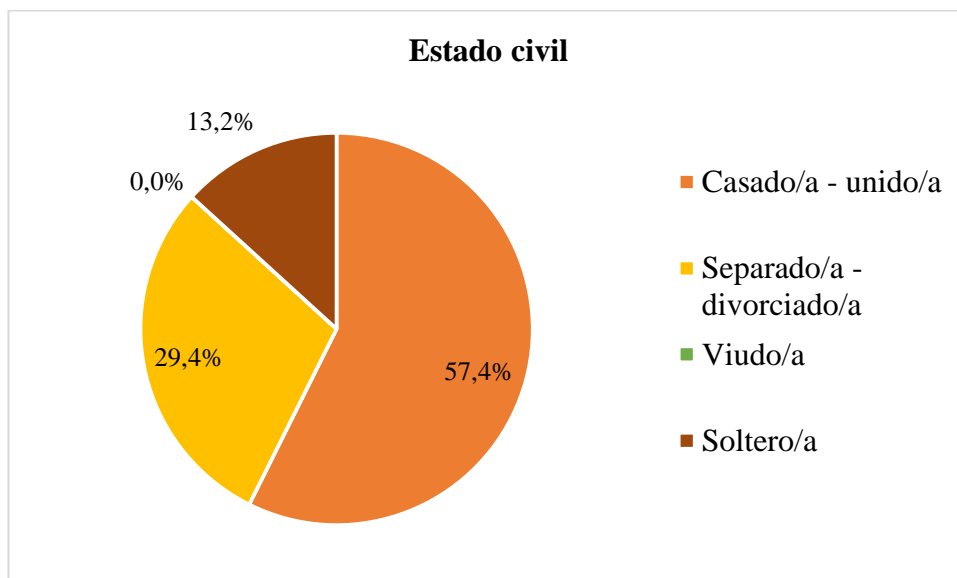


Figura 4. Estado Civil. Tomado de encuestas a colaboradores

En cuanto a los datos sobre el estado civil, tal como se muestra en la Figura 4, el 57.4% indicó estar casado o unido, el 29.4% señaló estar separado o divorciado, mientras que el 13.2% se encontró soltero.

### Síndrome de burnout

#### 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Se pudo conocer que el 38.2% de los colaboradores se encontraron totalmente

de acuerdo en sentirse emocionalmente agotado por el trabajo que realizan, el 27.9% indicó estar de acuerdo, mientras que el 14.7% expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo cual se muestra en la Figura 5 que existe agotamiento emocional en los colaboradores.

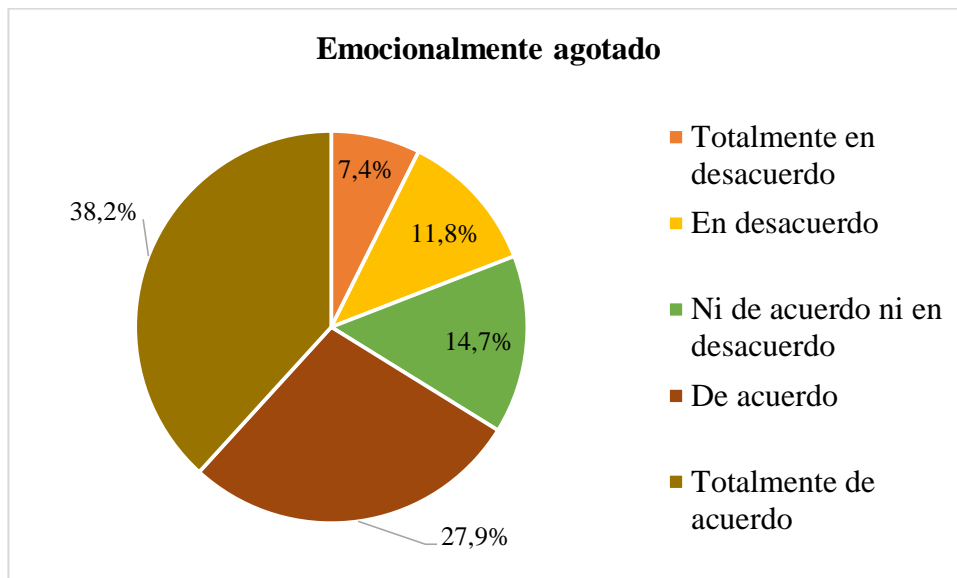


Figura 5. Emocionalmente agotado. Tomado de encuestas a colaboradores

## 2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.

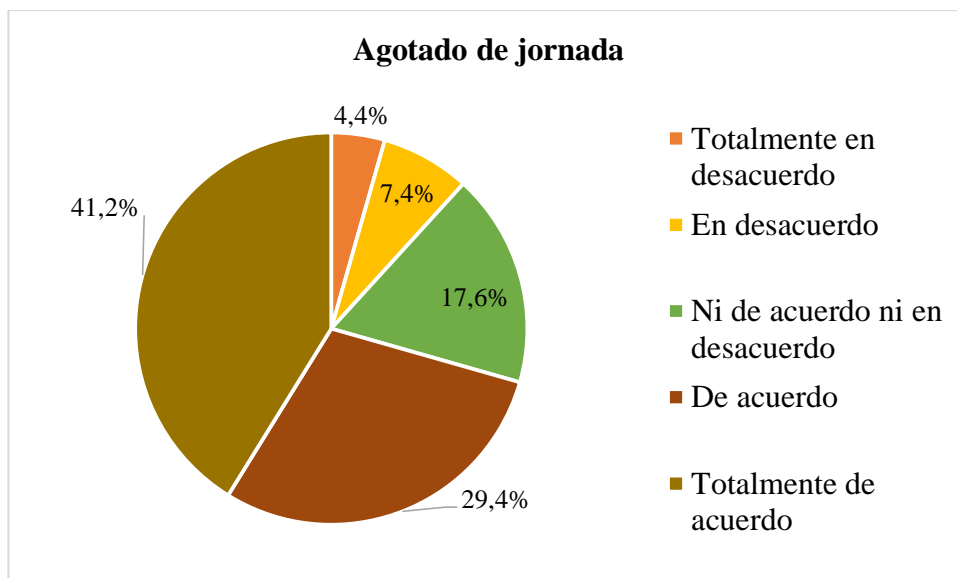


Figura 6. Agotado de jornada. Tomado de encuestas a colaboradores

Con respecto a si se siente agotado al final de la jornada laboral, lo colaboradores dijeron estar totalmente de acuerdo con el 41.2%, el 29.4% dijo

estar de acuerdo, mientras que el 17.6% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede evidenciar en la Figura 6 que, el trabajo los consume anímicamente.

### 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.

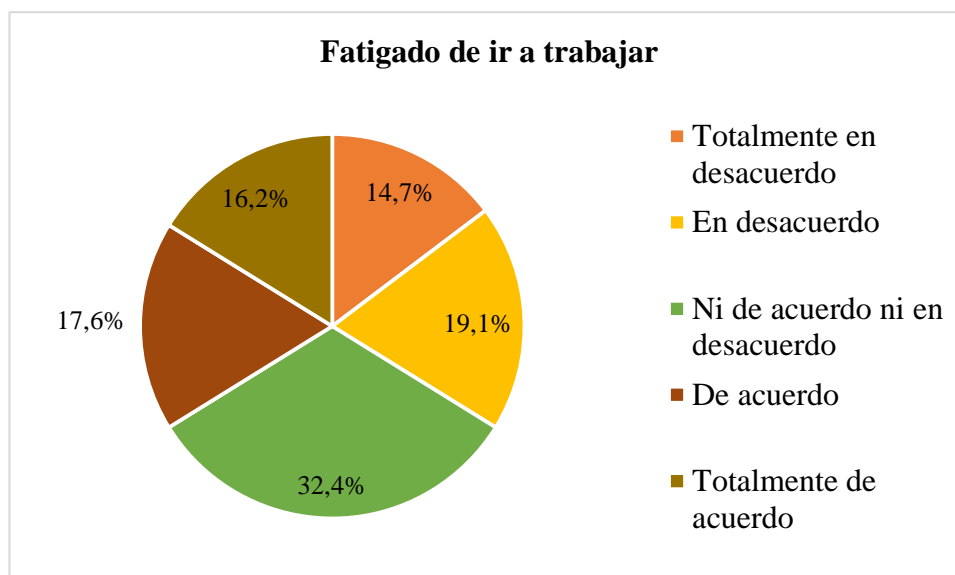


Figura 7. Fatigado de ir a trabajar. Tomado de encuestas a colaboradores

De acuerdo a la pregunta sobre si se siente fatigado cuando se levanta para ir a trabajar se pudo conocer que el 32.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la pregunta, el 19.1% se encontró en desacuerdo, mientras que el 17.6% estuvo de acuerdo, puesto que señalaron sentirse fatigados. Los datos de la Figura 7 muestran que el trabajo los absorbe mucho por lo que están perdiendo el interés a sus labores.

### 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes.

Sobre si comprenden fácilmente la forma en la que se sienten los pacientes, el 26.5% dijo estar de acuerdo, el 22.1% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.6% indicó comprender de forma fácil cómo se siente el paciente. Esto muestra la atención y el grado de importancia sobre el prójimo, lo cual se describe en la Figura 8.

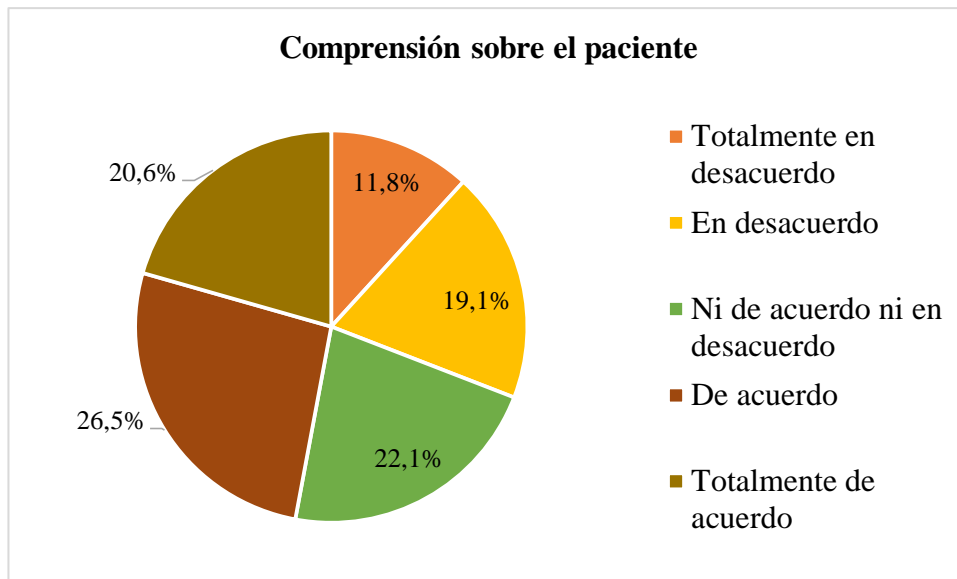


Figura 8. Comprensión sobre el paciente. Tomado de encuestas a colaboradores

**5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.**

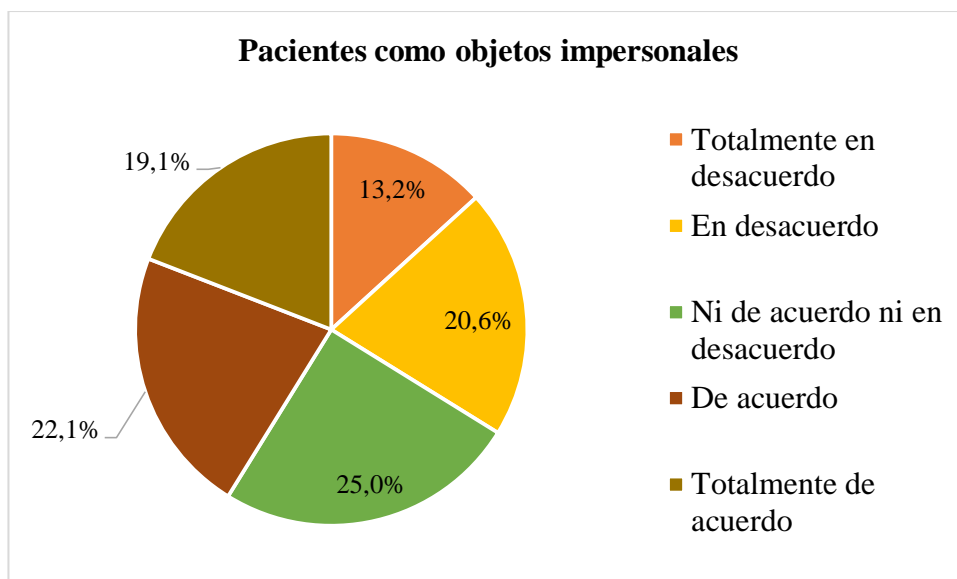


Figura 9. Pacientes como objetos impersonales. Tomado de encuestas a colaboradores

Con respecto a la pregunta realizada sobre si percibe que tratan a los pacientes como objetos impersonales, el 25.0% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.1% expresó estar de acuerdo, mientras que con un 20.6% se conoció que estuvieron en desacuerdo, datos que fueron mostrados en la Figura 9.

## 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.

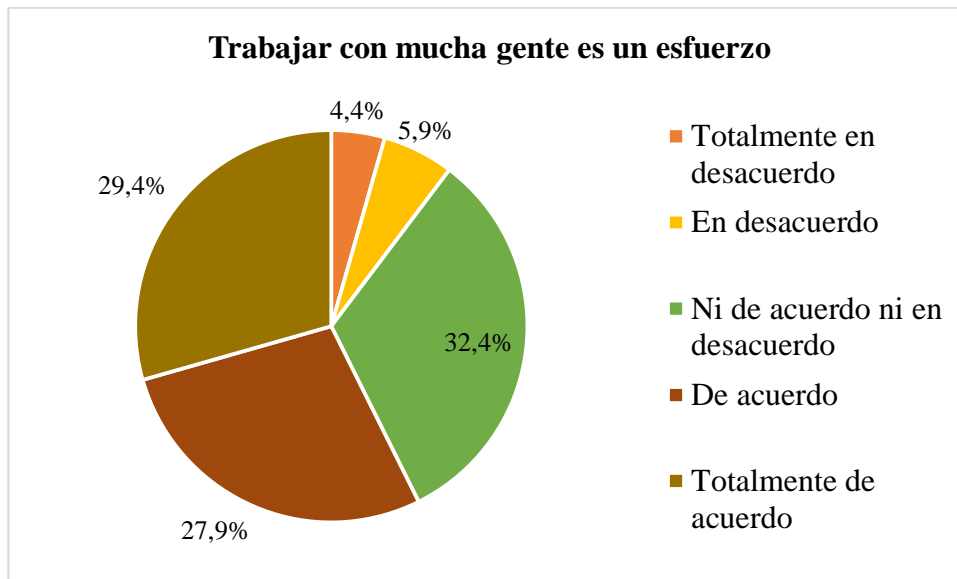


Figura 10. Trabajar con mucha gente es un esfuerzo. Tomado de encuestas a colaboradores

En cuanto a la Figura 10 sobre si trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, el 32.4% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.4% se mostró totalmente de acuerdo, mientras que el 27.9% mencionó estar de acuerdo. Se pudo evidenciar que a los profesionales les cuesta trabajar con un número alto de pacientes causando agotamiento en ellos.

## 7. Trato muy eficazmente los problemas personales.

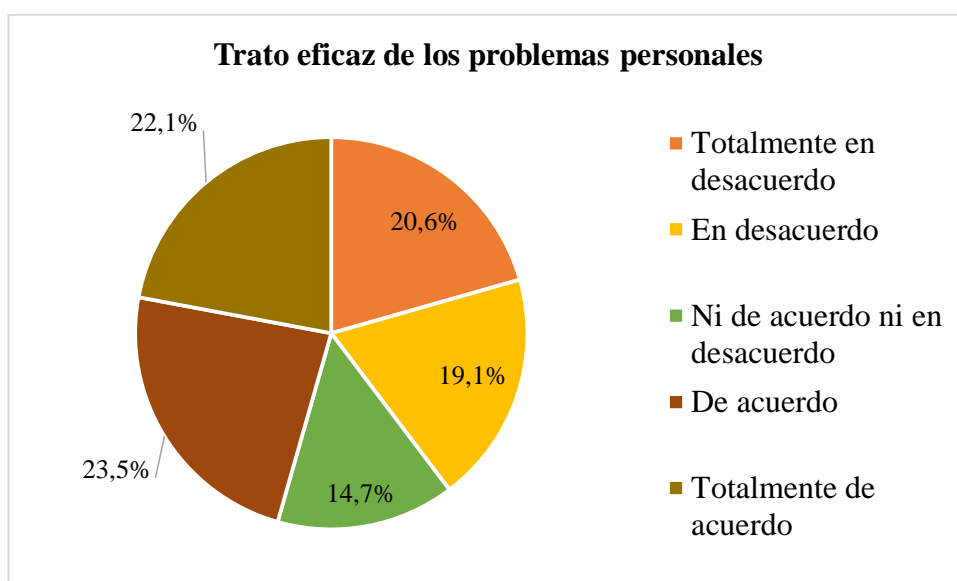


Figura 11. Trato eficaz de los problemas personales. Tomado de encuestas a colaboradores



En la pregunta realizada sobre si trata de forma eficaz los problemas personales, se pudo conocer que el 23.5% estuvo de acuerdo con la pregunta, el 22.1% expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.6% dijo estar totalmente en desacuerdo. Se logró evidenciar en la Figura 11 que no existe un manejo adecuado de los problemas personales.

### 8. Me siento quemado por mi trabajo.

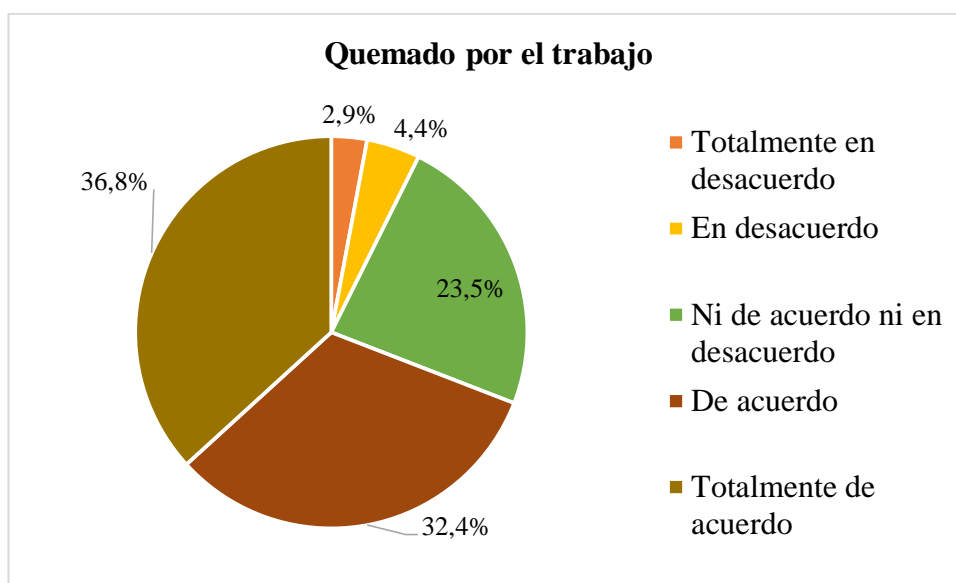


Figura 12. Quemado por el trabajo. Tomado de encuestas a colaboradores

En cuanto a la Figura 12 sobre si sienten estar quemados por el trabajo, se conoció que el 36.8% consideró estar totalmente de acuerdo, el 32.4% se encontró de acuerdo, mientras que el 23.5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se pudo evidenciar que los colaboradores en su mayoría presentan el síndrome de burnout, lo cual afecta su vida diaria.

### 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.

Con respecto a si considera que influye de manera positiva con su labor en otras personas, el 36.8% indicaron encontrarse totalmente de acuerdo, el 35.3% dijo estar de acuerdo con su aporte, mientras que el 14.75 expresó no estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo con la influencia causada en las personas. Se pudo observar en la Figura 13 que la mayor parte de los colaboradores considera que su aporte es positivo.

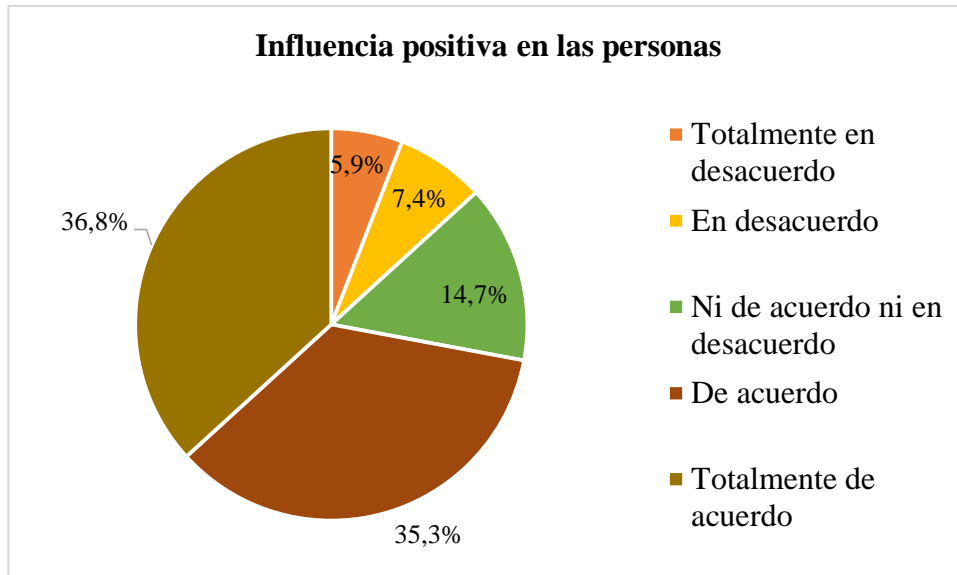


Figura 13. Influencia positiva en las personas. Tomado de encuestas a colaboradores

**10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.**

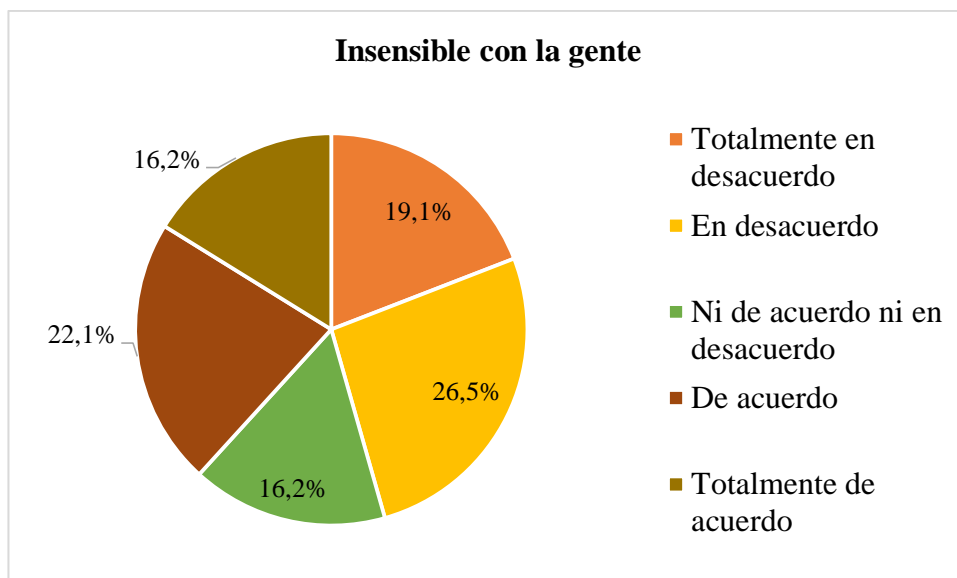


Figura 14. Insensible con la gente. Tomado de encuestas a colaboradores

Sobre la pregunta si considera que se ha vuelto insensible con la gente, el 26.5% indicó estar en desacuerdo con la pregunta, con un 22.1% mostraron estar

de acuerdo, mientras que el 19.1% expresó estar totalmente en desacuerdo. Se pudo evidenciar en la Figura 14 que, en su mayoría la labor realizada no ha afectado con el trato brindado a las personas.

### **11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.**

Con respecto a si percibe que se ha endurecido emocionalmente con las labores realizadas, el 27.9% expresó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, con un 26.5% se conoció que estuvieron de acuerdo con la pregunta, mientras que el 17.6% mostró estar totalmente de acuerdo. La Figura 15 muestra que existe un gran porcentaje de colaboradores que consideran que emocionalmente han tenido cambios por la labor realizada

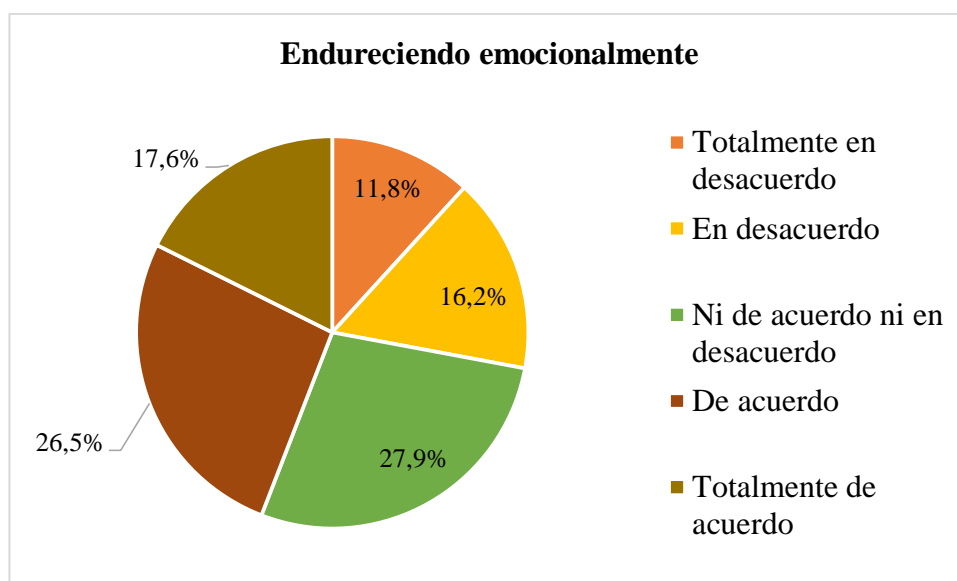


Figura 15. Endureciendo emocionalmente. Tomado de encuestas a colaboradores

### **12. Me siento muy activo.**

Sobre la pregunta si se siente muy activo, los colaboradores indicaron con un 25% estar en desacuerdo, con el 22.1% se encontró concordancia entre los empleados que estuvieron totalmente en desacuerdo y aquellos que no estuvieron

ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados expuestos en la figura 16 mostraron que los colaboradores no se sienten activos al realizar sus labores.

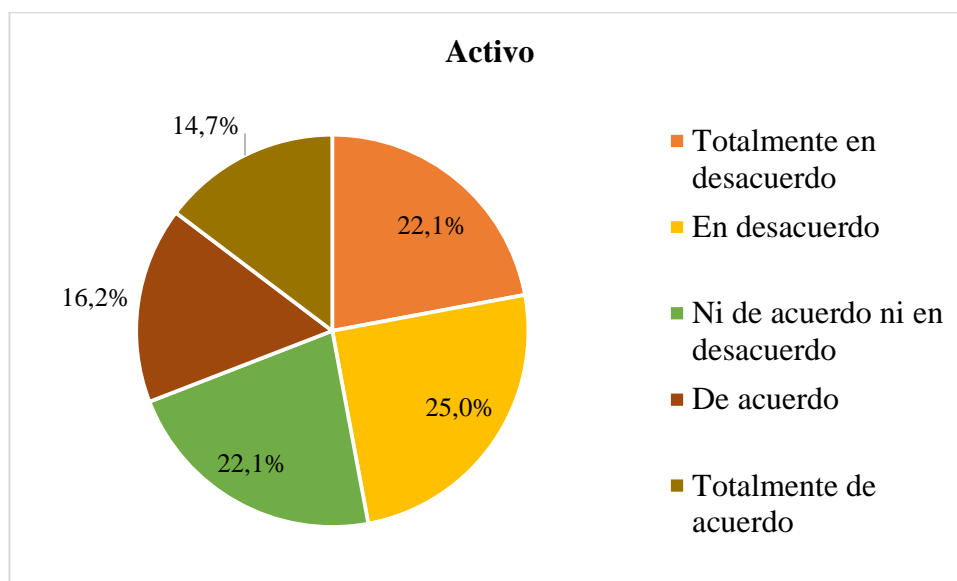


Figura 16. Activo. Tomado de encuestas a colaboradores

### 13. Me siento frustrado en mi trabajo.

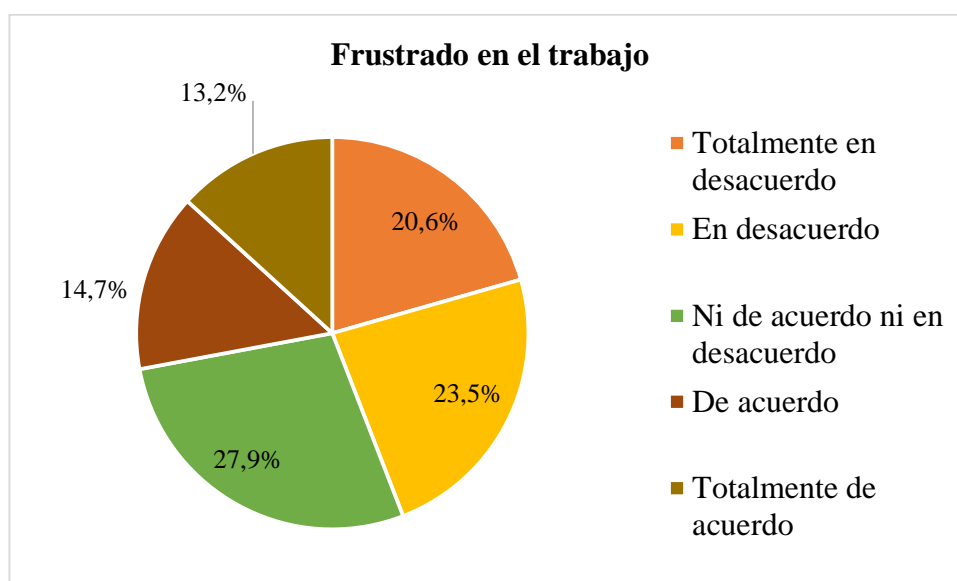


Figura 17. Frustrado en el trabajo. Tomado de encuestas a colaboradores

Con respecto a la pregunta sobre si se siente frustrado, el 27.9% consideró no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 23.5% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 20.6% de los encuestados indicaron estar totalmente en

desacuerdo. Lo cual mostró en la Figura 17 que los profesionales no sienten frustración en su vida laboral.

#### 14. Creo que estoy trabajando demasiado.

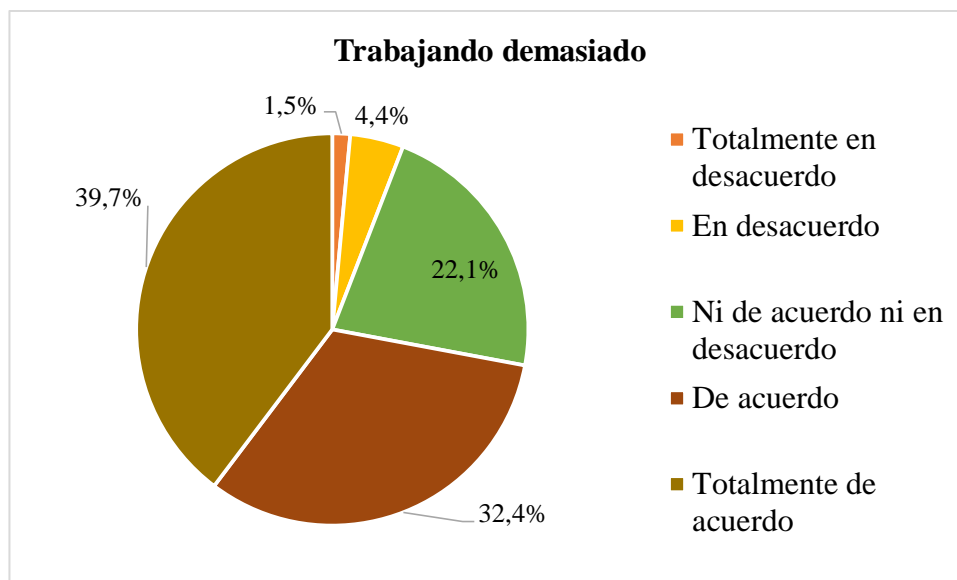


Figura 18. Trabajando demasiado. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta sobre si considera que está trabajando demasiado, los colaboradores mencionaron con un 39.7% estar totalmente de acuerdo, con un 32.4% dijeron estar de acuerdo, mientras que el 22.1% expresó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al trabajo realizado. Se puede evidenciar en la Figura 18 que, la mayor parte de los colaboradores sienten que están trabajando más de lo adecuado, lo cual puede disminuir su productividad.

#### 15. Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis pacientes.

Sobre si les preocupa lo que les ocurra a sus pacientes, el 27.9% indicó estar en desacuerdo, el 23.5% dijo estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 19.1% no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre la pregunta. De acuerdo a los resultados se pudo observar en la Figura 19 que los colaboradores sí prestan preocupación y están pendientes con la evolución de sus pacientes.

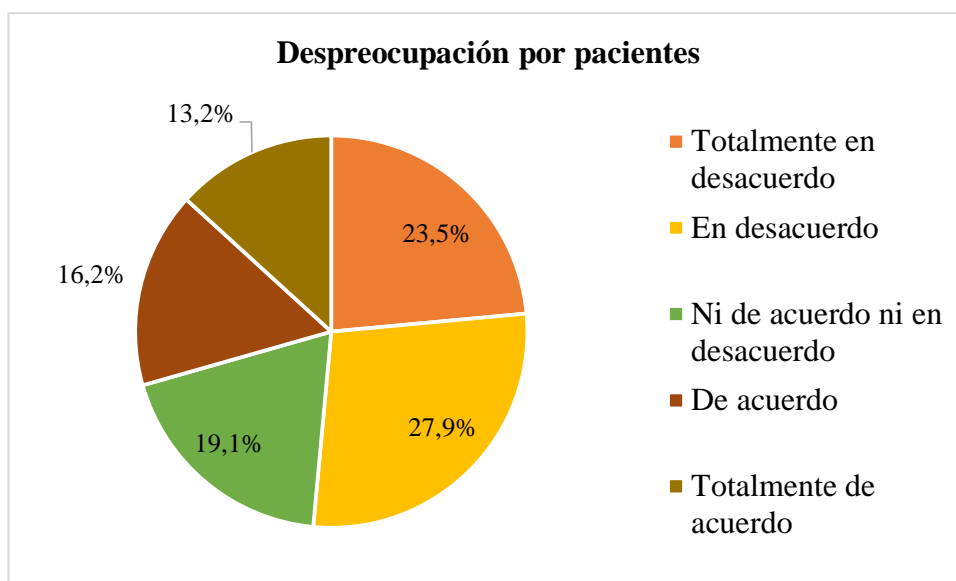


Figura 19. Despreocupación por pacientes. Tomado de encuestas a colaboradores

### 16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés.

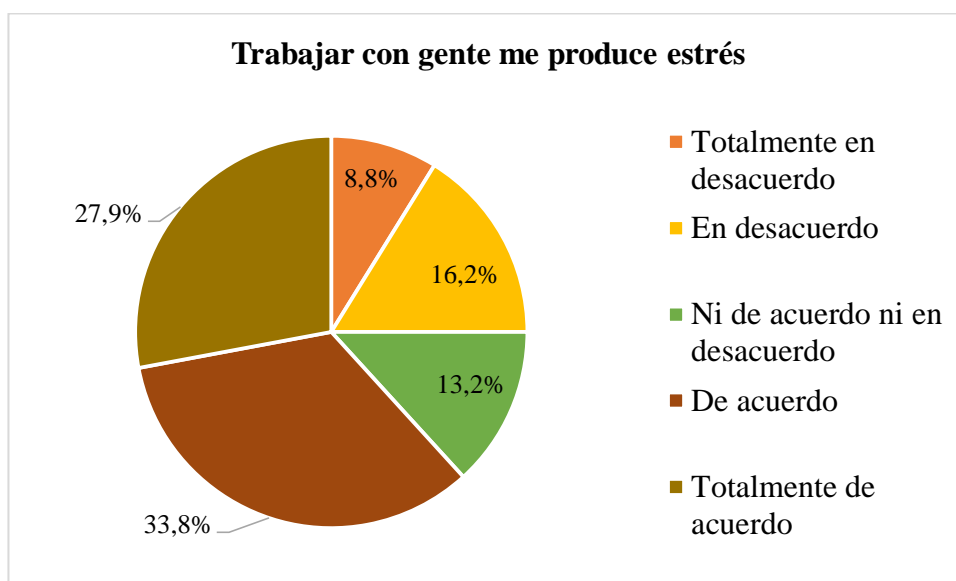


Figura 20. Trabajar con gente produce estrés. Tomado de encuestas a colaboradores

Se pudo evidenciar con respecto a la Figura 20, sobre si trabajar con personas de forma directa les causa estrés, que los colaboradores en un 33.8% están de acuerdo, con el 27.9% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que para el 16.2% el trabajar con personas de forma directa no les causa estrés. Los resultados mostraron que la mayor parte de los colaboradores se sienten estresados al realizar sus labores.

**17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes.**

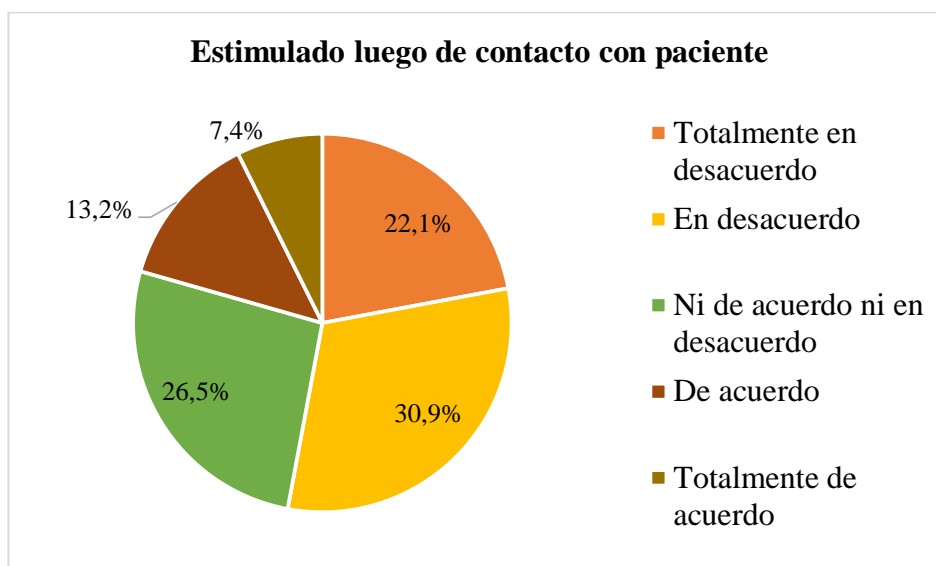


Figura 21. Estimulado luego de contacto con paciente. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta sobre si se siente estimulado después de trabajar con pacientes de forma directa, el 30.9% indicó estar en desacuerdo, el 26.5% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que para el 22.1% el tener contacto con el paciente no causa ningún estímulo indicando estar totalmente en desacuerdo, lo cual fue evidenciado en la Figura 21.

**18. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.**

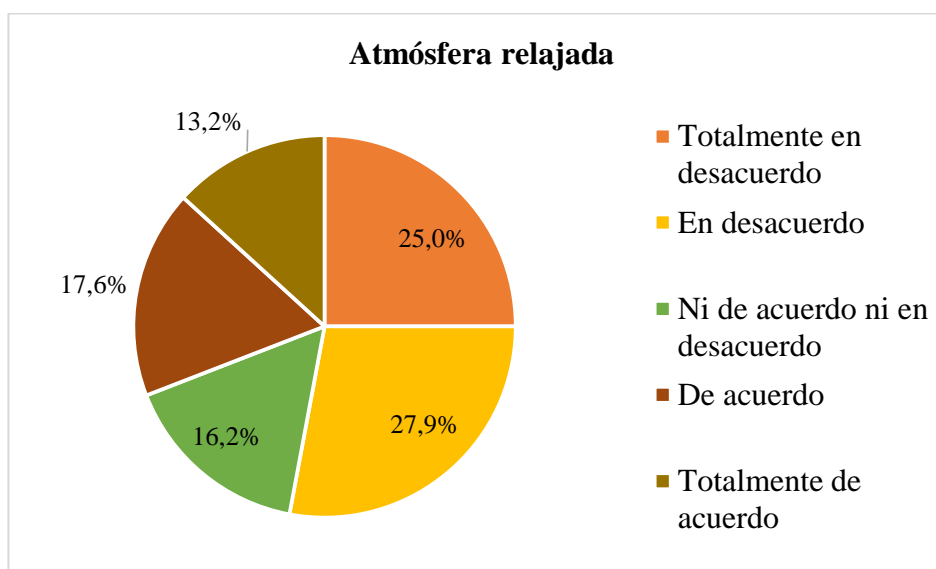


Figura 22. Atmósfera relajada. Tomado de encuestas a colaboradores

Con respecto a la Figura 22, sobre si le es fácil crear una atmósfera relajada con sus pacientes, el 27.9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, el 25% estuvieron en desacuerdo, mientras que el 17.6% consideró estar de acuerdo. Esto muestra que el ambiente que se maneja durante el contacto colaborador-paciente no es buena, lo cual puede generar insatisfacción para ambas partes.

### 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.

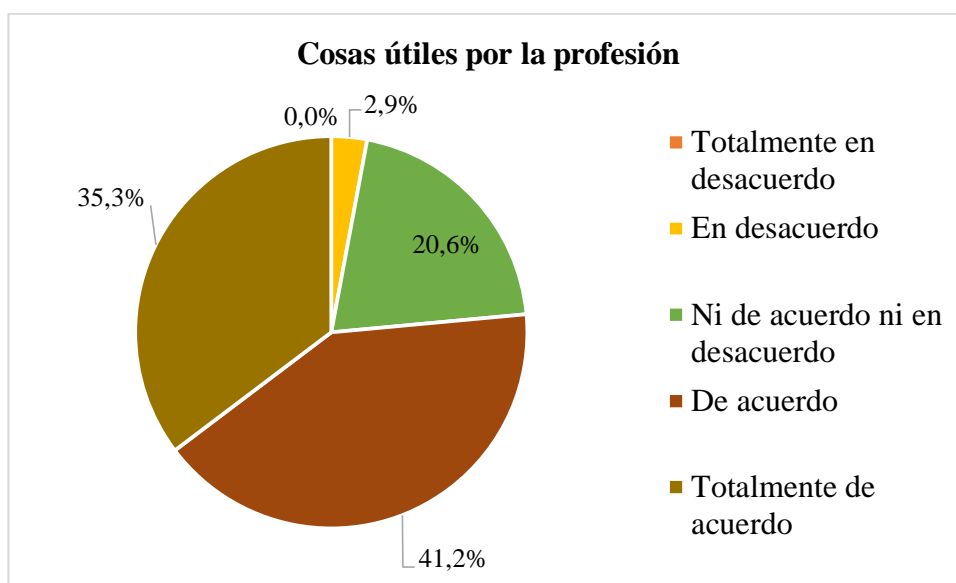


Figura 23. Cosas útiles por la profesión. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta realizada sobre si ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión se pudo conocer que el 41.2% estuvo de acuerdo, el 35.3% expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.6% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se puede concluir de acuerdo a lo apreciado en la Figura 23 que la mayor parte de los profesionales se sienten satisfechos con los logros obtenidos en su profesión.

### 20. Me siento acabado.

Con respecto a si los colaboradores tienen la sensación de sentirse acabados, estos expresaron con un 41.2% estar en desacuerdo, con un 35.3% se expresaron totalmente en desacuerdo, mientras que los colaboradores que no estuvieron ni de



acuerdo ni en desacuerdo fueron el 14.7%. los resultados de la Figura 24 mostraron que los colaboradores no se sienten acabados en su vida laboral.

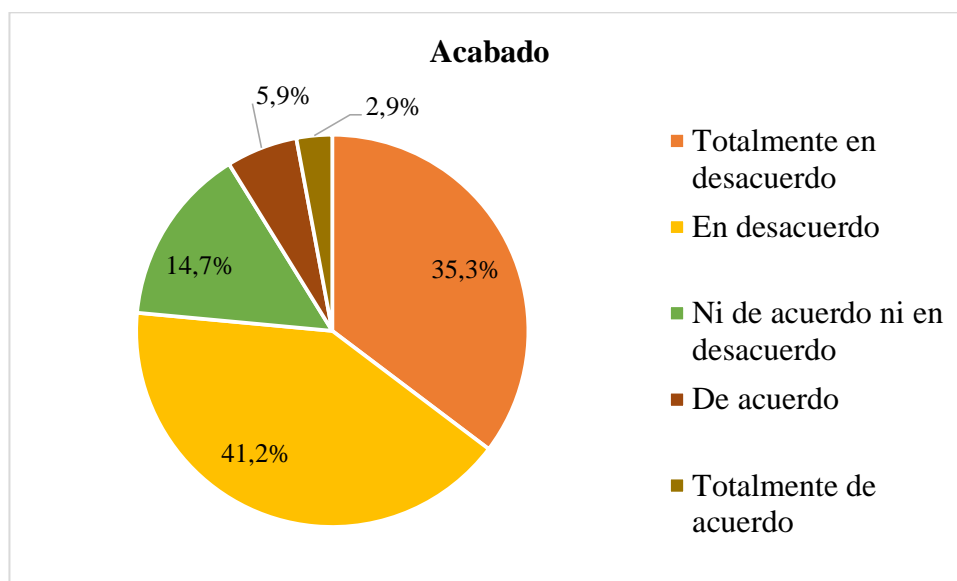


Figura 24. Acabado. Tomado de encuestas a colaboradores

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

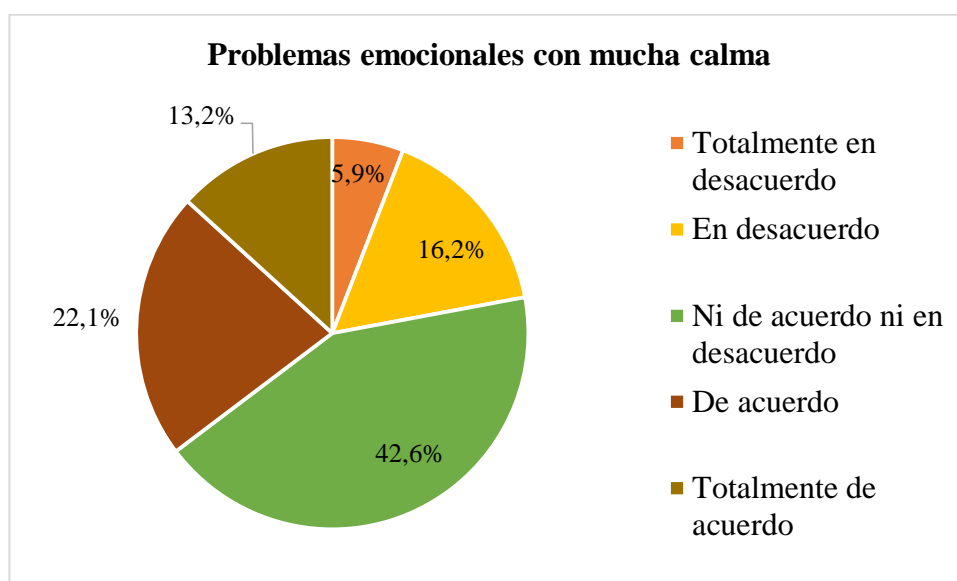


Figura 25. Problemas emocionales con mucha calma. Tomado de encuestas a colaboradores

En la Figura 25 sobre si trata los problemas emocionales con calma en el trabajo, se conoció que el 42.6% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.1% expresó estar de acuerdo, mientras que el 16.2% dijo estar en desacuerdo. Por lo que se pudo evidenciar que no todos los colaboradores tienen control sobre

sus emociones, lo cual se puede deber al descontento que poseen sobre la coordinación realizada por los superiores.

## 22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.

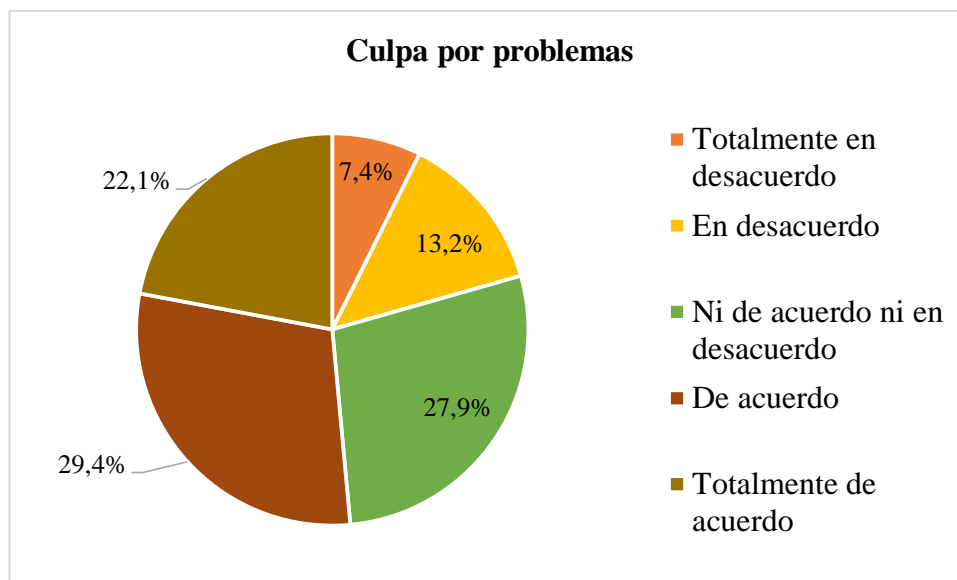


Figura 26. Culpar por problemas. Tomado de encuestas a colaboradores

Con relación sobre si los colaboradores sienten que los pacientes los culpan por los problemas, se conoció por medio de la Figura 26 que el 29.4% de ellos se encontró de acuerdo, el 27.9% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 22.1% expresó estar totalmente de acuerdo con que los pacientes los consideran culpables. Esta asignación de culpa por parte de los pacientes hacia los colaboradores puede ser originada por la falta de coordinación que existe entre el personal causando la realización de errores.

## Desempeño laboral

### 1. Capacidad de aprendizaje.

En la pregunta realizada sobre capacidad de aprendizaje para el 44.1% esta es algo relevante, para el 23.5% es poco relevante, mientras que para el 19.1% esta fue considerada bastante relevante. Se observó en la Figura 27 un nivel de preocupación por el aprendizaje muy bajo, lo cual puede ser por el poco énfasis

que posee la institución por capacitar a su personal o en la actitud tomada por los colaboradores al momento de asignarle nuevas labores en las que es necesario que adquieran nuevos conocimientos.

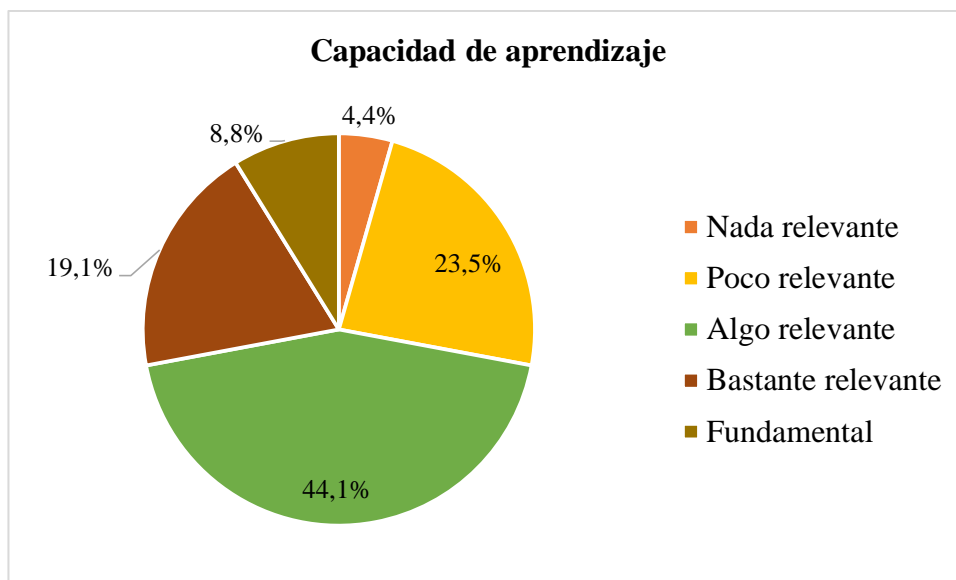


Figura 27. Capacidad de aprendizaje. Tomado de encuestas a colaboradores

## 2. Minuciosidad y responsabilidad.

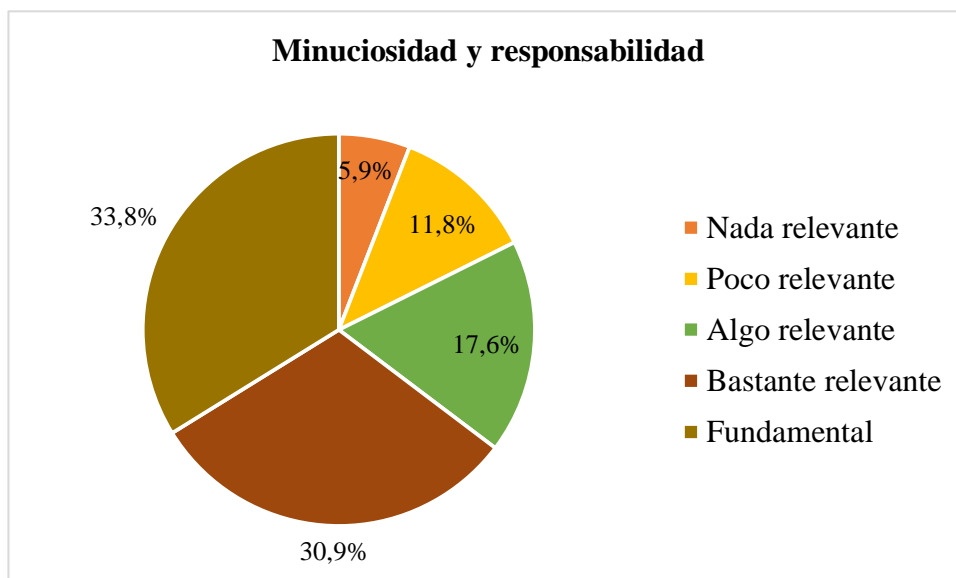


Figura 28. Minuciosidad y responsabilidad. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta realizada al jefe sobre la minuciosidad y responsabilidad de los colaboradores se conoció que el 33.8% fue considerado fundamental, el 30.9%

es bastante relevante, mientras que para el 17.6% es algo relevante. La Figura 28 muestra que los colaboradores son minuciosos y responsables con las labores encomendadas.

### 3. Esfuerzo y perseverancia.

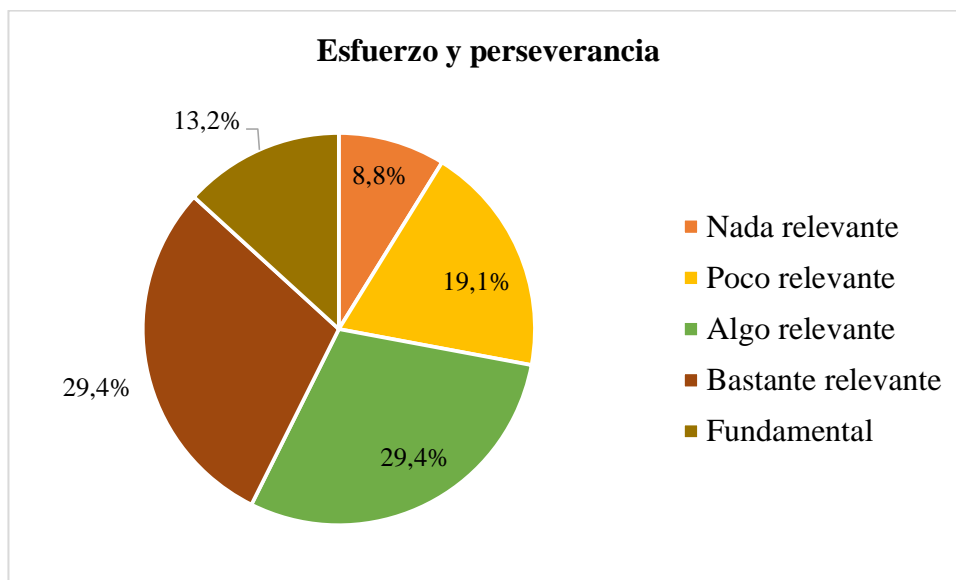


Figura 29. Esfuerzo y perseverancia. Tomado de encuestas a colaboradores

Con respecto a la pregunta sobre esfuerzo y perseverancia, se conoció en la Figura 29 que existe una igualdad del 29.4% siendo estas algo relevante y bastante relevante, mientras que para el 19.1% fue poco relevante. Estos resultados muestran el poco interés que expresan los colaboradores en cuanto al esfuerzo y perseverancia por sus labores, lo cual puede ser originado por la insatisfacción que poseen en el puesto que le ha sido asignado.

### 4. Conocimientos técnicos.

Sobre los conocimientos técnicos que poseen los colaboradores, el jefe indicó en la Figura 30 que, para el 42.6% es fundamental, el 30.9% posee conocimientos bastante relevantes, mientras que para el 14.7% los conocimientos son algo relevante. Esto muestra que los colaboradores tienen conocimientos técnicos sobre las funciones que desempeñan.

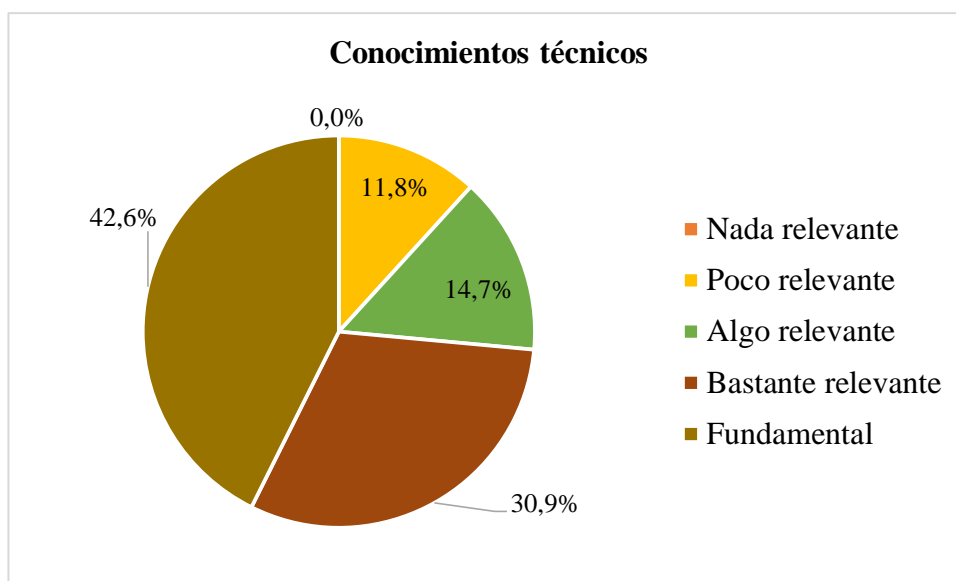


Figura 30. Conocimientos técnicos. Tomado de encuestas a colaboradores

### 5. Productividad (cantidad y calidad del trabajo).

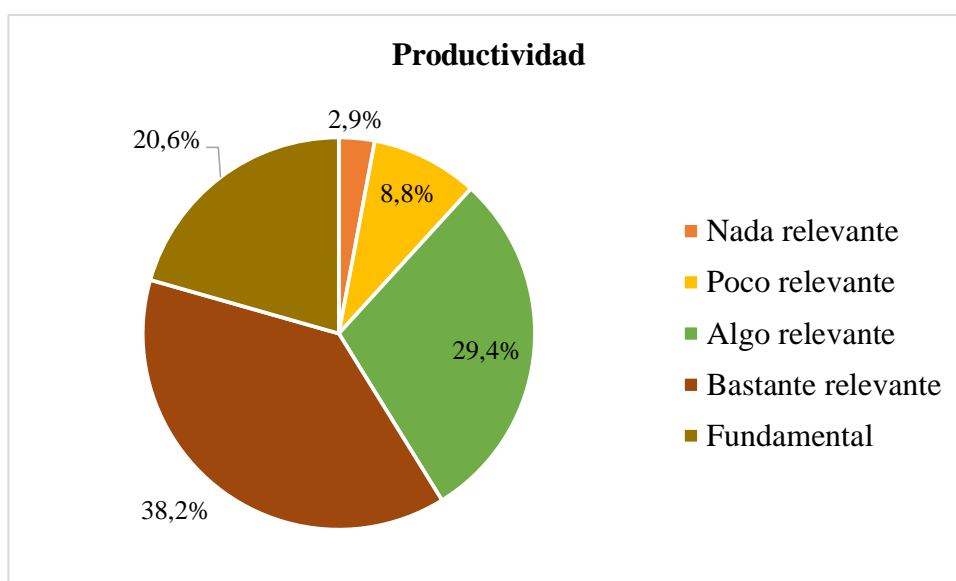


Figura 31. Productividad. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta realizada a los jefes sobre la productividad de los colaboradores, estos consideraron que el 38.2% la productividad es bastante relevante, para el 29.4% es algo relevante, mientras que para el 20.6% esta es fundamental. Se pudo evidenciar en la Figura 31 que los colaboradores se preocupan por realizar en su mayoría las labores dadas por los superiores.

## 6. Orientación a objetivos y resultados.

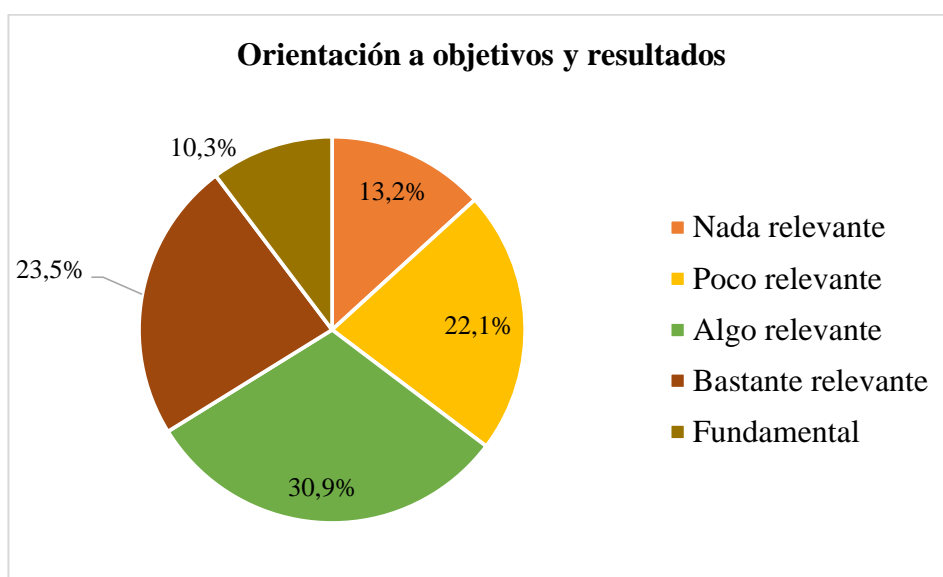


Figura 32. Orientación a objetivos y resultados. Tomado de encuestas a colaboradores

En cuanto a la orientación a objetivos y resultados de los empleados se conoció por parte de los superiores que esta es algo relevante con un 30.9%, con el 23.5% se mostró bastante relevante, mientras que para el 22.1% fue poco relevante. Se pudo evidenciar en la Figura 32 que existen colaboradores que no dan los resultados esperados por los superiores, esta situación puede estar relacionada con la asignación de puestos dados por afinidad.

## 7. Iniciativa.

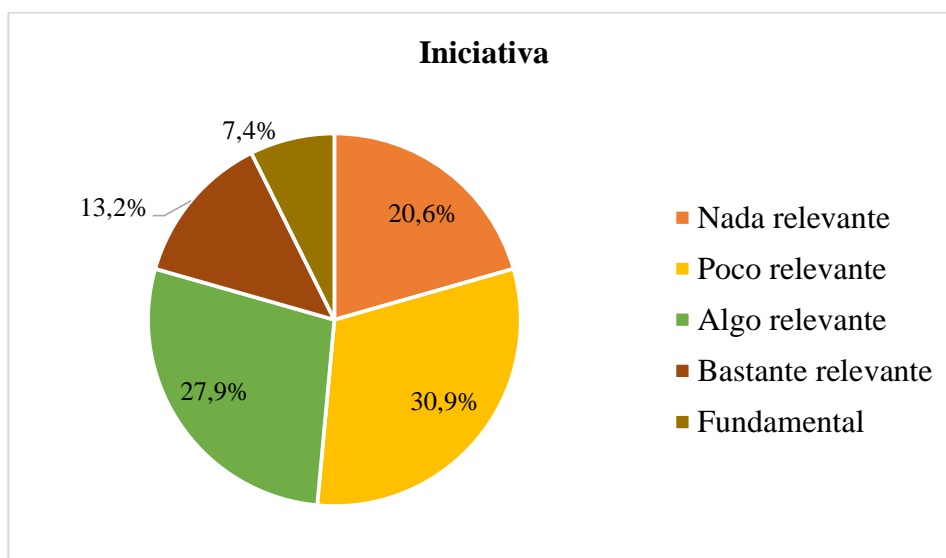


Figura 33. Iniciativa. Tomado de encuestas a colaboradores

Sobre la iniciativa que muestran los colaboradores en la institución, esta fue considerada como poco relevante con un 30.9%, algo relevante con el 27.9%, mientras que para el 20.6% se consideró nada relevante. Los resultados de la Figura 33 muestran que los colaboradores no tienen la disposición de ayuda durante su jornada laboral, lo cual puede estar ligado a la existencia de malas relaciones laborales.

### 8. Compromiso con la organización.

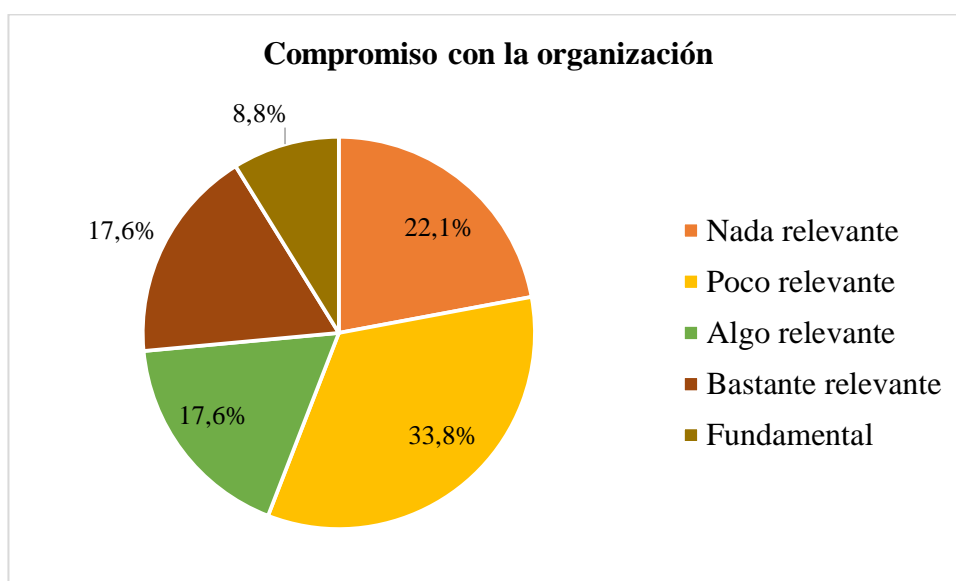


Figura 34. Compromiso con la organización. Tomado de encuestas a colaboradores

En cuanto a la Figura 34 sobre el compromiso de los colaboradores con la organización, esta fue calificada como poco relevante con un 33.8%, nada relevante con el 22.1%, mientras que con el 17.6% se consideró algo y bastante relevante. Es evidente que existe poco apego y compromiso de los colaboradores hacia la institución donde laboran por lo que se recomienda manejar la motivación brindada por parte de la organización.

### 9. Colaboración y cooperación con compañeros.

Con respecto a la cooperación observada entre compañeros, el jefe indicó que esta es poco relevante con el 38.2%, para el 26.5% es algo relevante, mientras que

con el 22.1% esta se evidencia como nada relevante, tal como se evidencia en la Figura 35. Por lo que se puede observar que la relación laboral que existe en la organización no es la adecuada.

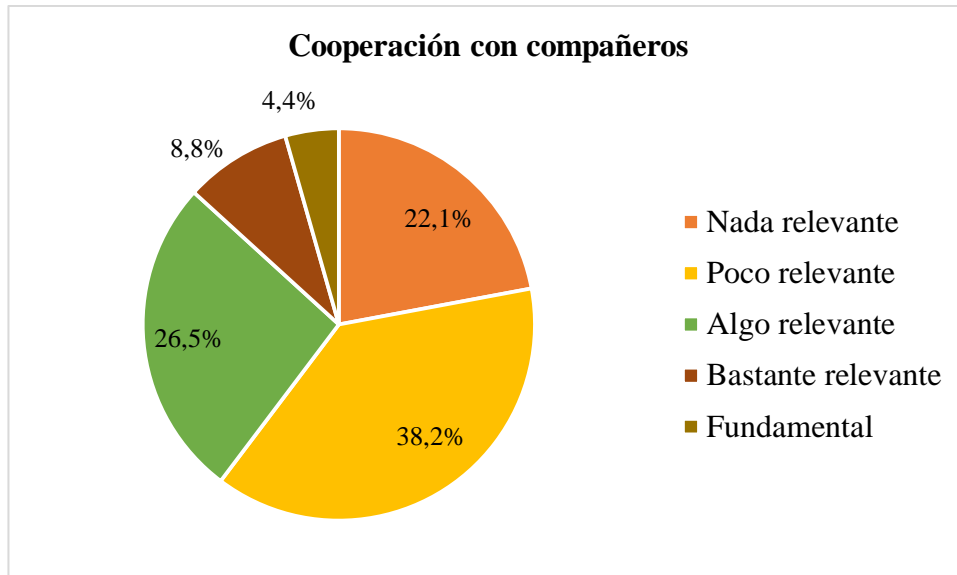


Figura 35. Cooperación con compañeros. Tomado de encuestas a colaboradores

### 10. Compartir y transmitir conocimiento.

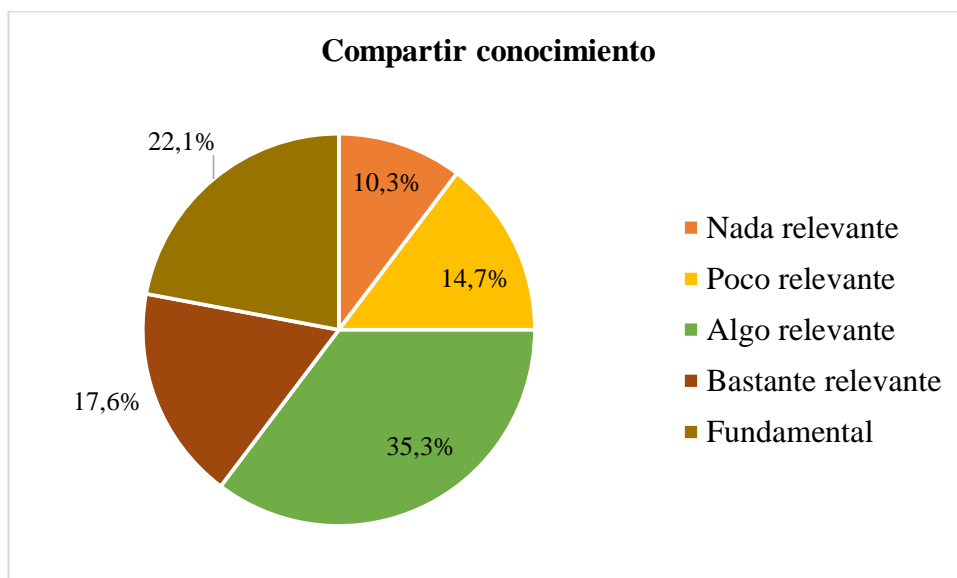


Figura 36. Compartir conocimiento. Tomado de encuestas a colaboradores

Sobre la pregunta efectuada al jefe, que se detalla en la Figura 36, si los colaboradores comparten y transmiten sus conocimientos, se conoció que esta es en un 35.3% algo relevante, con el 22.1% fundamental y bastante relevante con un



17.6%. Se pudo evidenciar que los colaboradores no comparten en su mayoría los conocimientos obtenidos a lo largo de su carrera profesional.

### 11. Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.

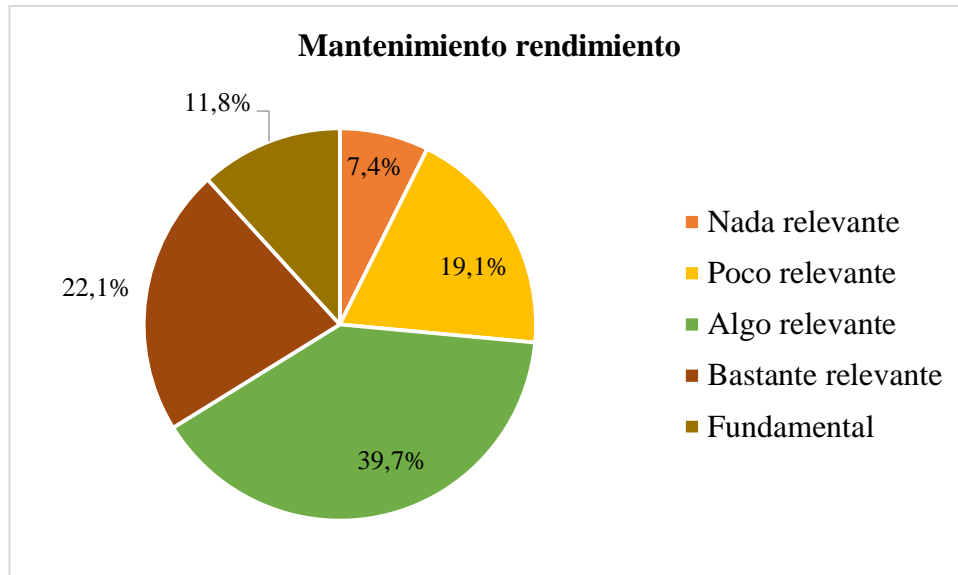


Figura 37. Mantenimiento rendimiento. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta con respecto al mantenimiento voluntario del rendimiento laboral se conoció por medio de la Figura 37 que esta es algo relevante para el 39.7%, es bastante relevante para el 22.1%, mientras que para el 19.1% esta es poco relevante. Se pudo observar que existen pocos colaboradores que se preocupan por brindar siempre su mayor esfuerzo por medio del buen rendimiento.

### 12. Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.

En la Figura 38 sobre el mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo, esta fue considerada por el jefe como algo relevante para el 39.7%, para el 23.5% bastante relevante y para el 17.6% como fundamental. Esto muestra el poco interés de los colaboradores para brindar un servicio de calidad a los pacientes.

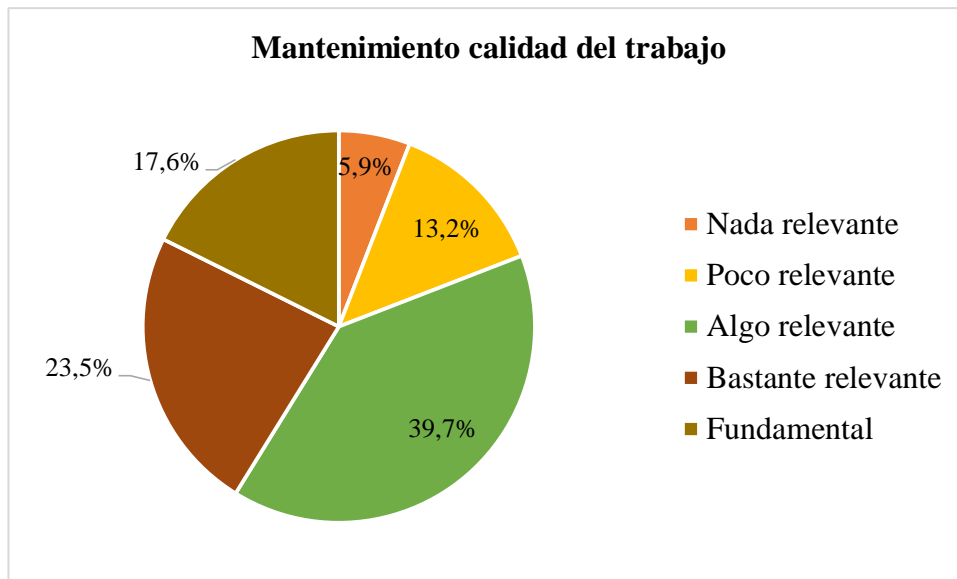


Figura 38. Mantenimiento calidad del trabajo. Tomado de encuestas a colaboradores

### 13. Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales.

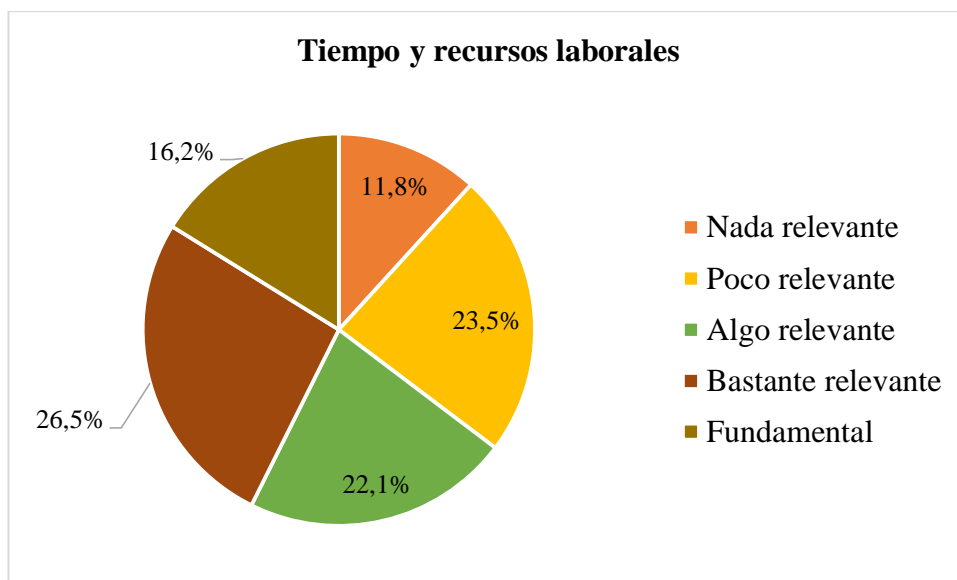


Figura 39. Tiempo y recursos laborales. Tomado de encuestas a colaboradores

Sobre el uso adecuado de los recursos y el tiempo por parte de los colaboradores, se conoció en la Figura 39 que este fue bastante relevante con un 26.5%, poco relevante con un 23.5%, mientras que para el 22.1% fue algo relevante. Esto permite evidenciar que los recursos no son bien usados en su mayoría, por lo que los encargados deben de tomar acciones al respecto.

#### 14. Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.

Con respecto a la asistencia al trabajo y el uso eficiente del tiempo en la Figura 40, el jefe indicó con un 29.4% que este es algo relevante, para el 27.9% es bastante relevante y para el 16.2% este es fundamental. Esto da a notar que los colaboradores no asisten con regularidad a su jornada de trabajo ni buscan optimizar su tiempo durante su estancia en la institución.

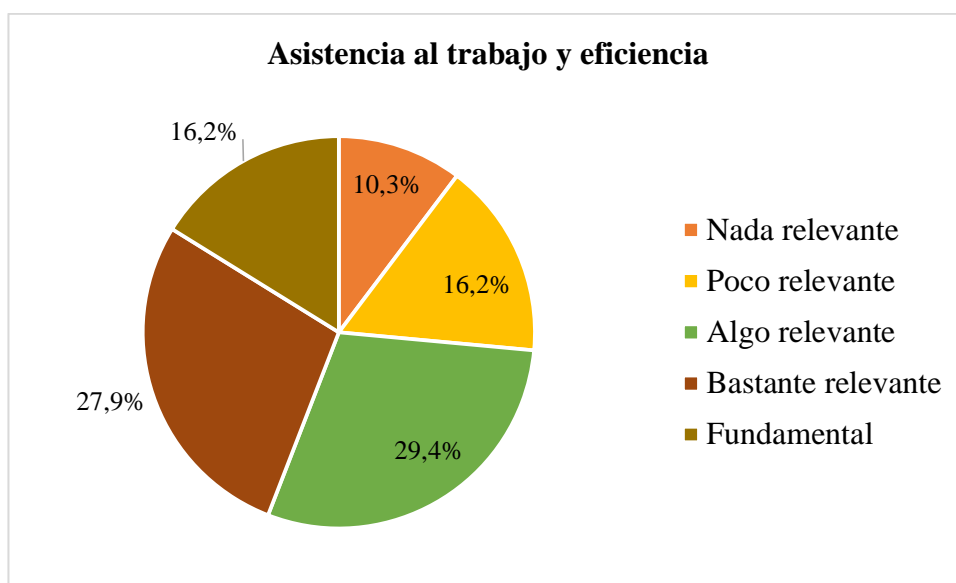


Figura 40. Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo. Tomado de encuestas a colaboradores

#### 15. Ritmo voluntario eficiente del trabajo.

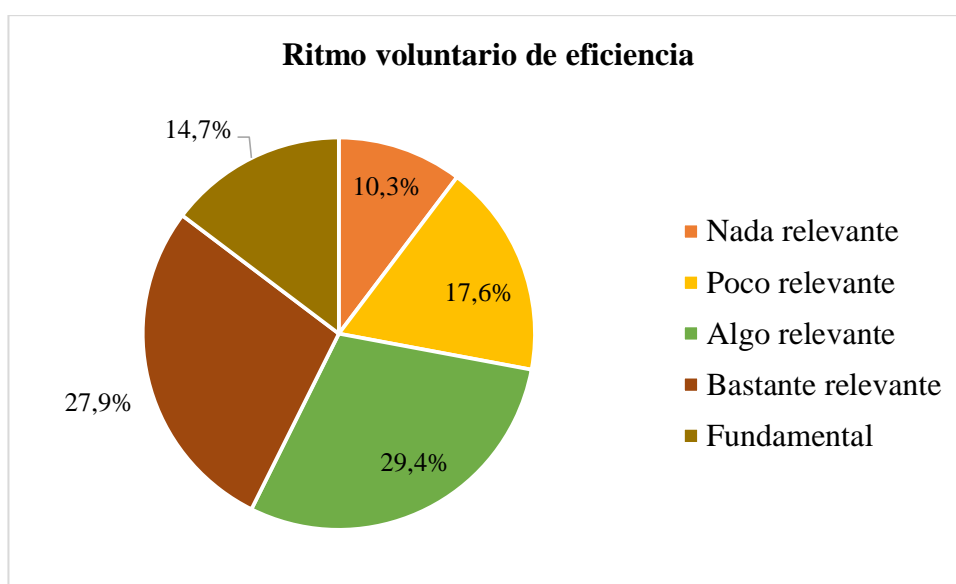


Figura 41. Ritmo voluntario de eficiencia. Tomado de encuestas a colaboradores

En la pregunta realizada sobre el ritmo voluntario eficiente del trabajo que poseen los colaboradores, se pudo conocer en la Figura 41 que, con el 29.4% este es considerado algo relevante, con el 27.9% es bastante relevante y con el 17.6% este es poco relevante. Se pudo evidenciar que una gran parte de los colaboradores no buscan mantener un adecuado nivel de eficiencia en sus labores.

### **Dimensiones y correlaciones**

Se realizó una prueba de fiabilidad de los cuestionarios; en donde el alfa de Cronbach para la escala de síndrome de burnout fue de 0.973, mientras que para desempeño laboral fue de 0.958, por lo que se confirma la fiabilidad de ambos instrumentos.

Con respecto a los promedios o medias de las dimensiones, se pudo determinar que los mayores problemas se concentraron en el cansancio emocional con una media de 3.42, que está por encima de la mediana de posibles valores que es 3, tomando en consideración que 1 es lo menos valorado y 5 lo más valorado. El promedio de la variable síndrome de burnout fue de 3.10, que es superior al valor medio que se encuentra detallado en la Tabla 6; no obstante, existen problemas de síndrome de burnout en el personal, que se deben corregir mayormente desde la dimensión de cansancio emocional.

En cuanto al desempeño laboral, las deficiencias observables se identificaron en la dimensión de desempeño contextual, donde se presentó una media de 2.74, mientras que el promedio de la variable fue de 3.16 (ver tabla 6). No obstante, se debe trabajar en este aspecto para mejorar el desempeño.

En lo que respecta a las correlaciones, se identificó que todas las dimensiones presentan coeficientes negativos. La dimensión más correlacionada fue la de cansancio emocional presentando una correlación moderada negativa. La

dimensión de realización personal mostró una correlación negativa débil. El coeficiente de correlación fue de -0.506, el cual puede ser apreciado en la Tabla 7 con lo que se demuestra la hipótesis de que el síndrome burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

Tabla 6.  
*Dimensiones de variables*

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedios</b>
Dimensión Cansancio emocional	3.42
Dimensión Despersonalización	3.08
Dimensión Realización personal	2.82
<b>Síndrome de burnout</b>	<b>3.10</b>
Dimensión desempeño de tarea	3.54
Dimensión Desempeño contextual	2.74
Dimensión Desempeño organizacional	3.21
<b>Desempeño laboral</b>	<b>3.16</b>

Tabla 7.  
*Correlaciones*

<b>Dimensiones</b>	<b>Correlación de Pearson – desempeño laboral</b>
Dimensión Cansancio emocional	-0.612
Dimensión Despersonalización	-0.421
Dimensión Realización personal	-0.244
<b>Síndrome de burnout</b>	<b>-0.506</b>

### **Análisis General de Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de síndrome de burnout se pudo evidenciar que los colaboradores poseen sobrecarga laboral, así como también la mala coordinación de los horarios dados a los colaboradores, causando

que estos se sientan agotados y con poco entusiasmo para realizar su trabajo, lo cual se vio reflejado con el 66.1% de asertividad. En cuanto a la despersonalización se ha podido observar que los colaboradores no perciben la misma preocupación que antes por sus pacientes y el trato dado al punto de sentirse fatigados al tratar con ellos, en realización personal se observó que los colaboradores no tratan de forma adecuada sus problemas personales, el tener contacto con los usuarios de cerca no es estimulante y que les cuesta trabajo crear un ambiente relajado con sus pacientes, sin embargo el 76.5% mencionó haber conseguido cosas útiles en su profesión.

En cuanto a la variable desempeño laboral se observó que los colaboradores muestran poco interés en adquirir nuevos conocimientos, al igual que su nivel de esfuerzo y perseverancia; en cuanto a conocimientos técnicos se evidenció que estos son buenos al igual que la productividad; sin embargo, en cuanto a la cooperación y colaboración con sus compañeros esta fue calificada muy baja, por lo que se evidencian problemas entre colaboradores, al igual que a la asistencia y la preocupación de los colaboradores por realizar su trabajo de forma adecuada, sin dejar de mencionar que estos no mostraron mayor compromiso con la institución. A continuación, se presenta la propuesta de esta investigación.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

El presente capítulo se encuentra conformado por un conjunto de acciones que tienen como finalidad prevenir el síndrome de burnout en los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos a fin de mejorar el desempeño laboral. El desarrollo de la propuesta se llevó a cabo mediante tres objetivos específicos, se evidencia la justificación, los recursos humanos y materiales que se requieren incluyendo un cronograma de las actividades.

#### **Tema de la Propuesta**

Estrategias para la prevención del síndrome de burnout de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Establecer estrategias que permitan prevenir el síndrome de burnout de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos a fin de mejorar su desempeño laboral.

##### **Objetivos específicos**

Desarrollar acciones enfocadas en mejorar los aspectos que degeneran en el síndrome de burnout.

Determinar actividades enfocadas en mejorar el desempeño laboral de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

Establecer acciones orientadas en la concientización del síndrome de burnout y cómo esto afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

## **Justificación**

El síndrome de burnout se manifiesta como el desgaste laboral, físico y mental de las personas generando ciertas consecuencias negativas que se manifiestan en la autoestima de los individuos. En ámbitos de salud pública, el síndrome de burnout se ha establecido como un problema social que ha implicado grandes costes a nivel social y económico. Por lo general, las causas que se derivan de este síndrome abarcan aspectos sociales, personales y laborales, elementos que afectan el desempeño laboral de las personas, sobre todo en aquellos profesionales sanitarios.

Bajo este esquema, el desarrollo de estrategias derivadas de la propuesta establecida tiene como finalidad prevenir el síndrome de burnout buscando reducir dichos problemas que pueden generar insatisfacción hacia el profesional, paciente, familiares y sociedad en general, todo esto con la finalidad de incrementar el nivel de desempeño laboral de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

## **Desarrollo de la Propuesta**

Las estrategias planteadas en la presente propuesta se desarrollaron a partir de los resultados derivados de la aplicación de instrumentos, tales como el cuestionario para medir el síndrome de burnout y el desempeño laboral aplicado a los profesionales de salud que laboran en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, donde se evidenció que existe una relación significativa entre las variables propias de la investigación.

### **Acciones enfocadas en prevenir el síndrome de burnout**

Por lo general, las personas que padecen del síndrome de burnout sienten que sus capacidades se encuentran mermadas, lo cual influye de forma negativa a



nivel individual y organizacional. En ámbitos individuales, los profesionales sanitarios padecen de agotamiento emocional debido a factores como la sobrecarga y estrés laboral generando frustración en el desempeño de sus tareas. A nivel organizacional, se evidencia niveles deficientes del desempeño laboral afectando la calidad del servicio y satisfacción del paciente.

Tabla 8.

*Acciones orientadas a mejorar los aspectos del síndrome de burnout*

<b>Acciones orientadas a mejorar los aspectos del síndrome de burnout</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Actividad</b>
Redistribución de los procesos internos	Revisión y análisis de los procesos mediante el empleo de flujogramas
Inteligencia emocional	Desarrollo de habilidades emocionales
Relaciones interpersonales	Apoyo social en los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal
Taller de prevención	Acciones para prevenir el síndrome de burnout

En la Tabla 8 se evidencian las acciones que se establecieron con la finalidad de prevenir el síndrome de burnout en los profesionales de salud que pertenecen al área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Dicho plan se encuentra conformado por cuatro estrategias, las cuales se detallan a continuación.

La sobrecarga laboral es un elemento que disminuye la productividad y la calidad de vida de las personas, sobre todo de aquellos que laboran en el ámbito de salud. Este factor genera que los profesionales sientan que no cumplen con las exigencias derivadas de las tareas establecidas generando altos niveles de estrés. En aspectos sociales, la sobrecarga laboral produce que el individuo no otorgue tiempo a sus necesidades personales, amigos y familiares. Estos factores podrían acarrear ciertos problemas que afecten la salud del mismo, influyendo en el deterioro de la calidad de vida de la persona a largo plazo.

Para esto, se determinó como estrategia fundamental el rediseño de los procesos internos; es decir ejecutar un análisis y revisión de las funciones que se ejecutan dentro del área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos a fin de que las tareas sean asignadas de forma equitativa y adecuada. Para llevar a cabo esta función se desarrolló un pequeño proceso a fin de establecer los elementos que se deberán desarrollar para reducir la sobrecarga laboral de los profesionales de salud.

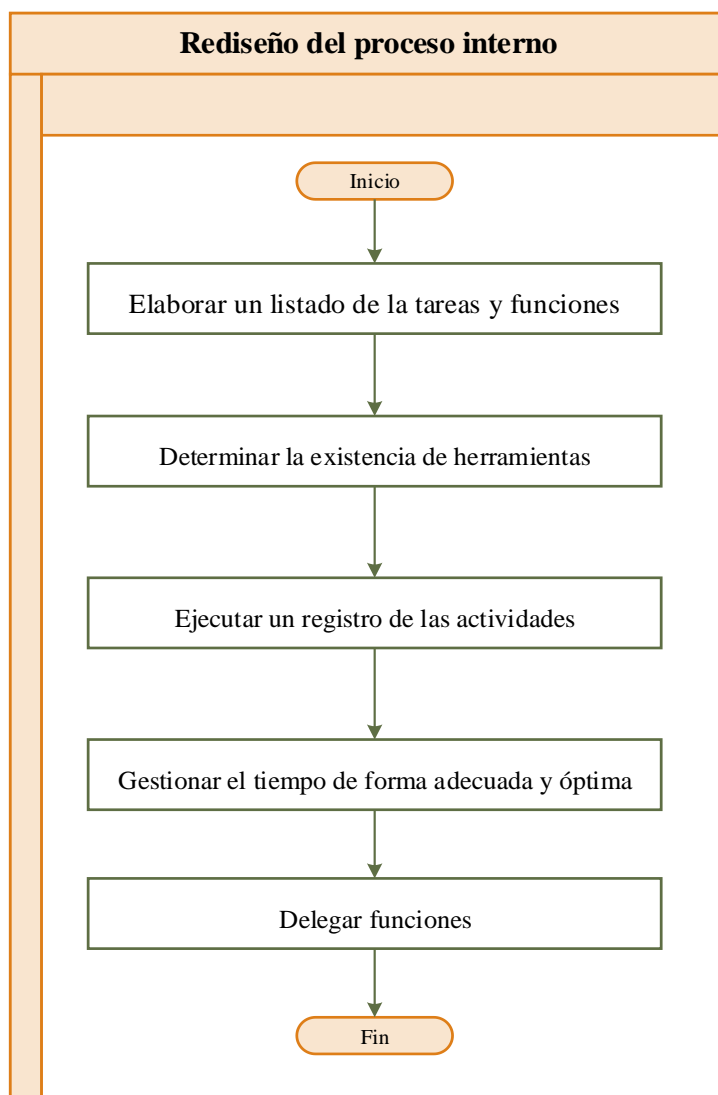


Figura 42. Rediseño del proceso interno.

En la Figura 42 indica que, en primer lugar, se debe desarrollar un listado acerca de las funciones que cada profesional de salud que se encuentra asociado en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos ejecuta,

debido que este informe será una especie de control lo cual permitirá que las tareas se lleven a cabo con mayor eficiencia mejorando el desempeño laboral de los profesionales.

Como segundo paso, se estableció determinar la existencia de herramientas, es decir verificar si el complejo hospitalario cuenta con el suficiente recurso humano para cumplir con las funciones de dicha área; todo esto, con la finalidad de fijar un registro de actividades que permitan examinar si el volumen de trabajo asignado se relaciona con las capacidades funcionales de cada profesional de salud. Dentro de este proceso, se tomó en consideración gestionar el tiempo de forma adecuada, factor indispensable para mejorar la carga de trabajo y el nivel de estrés de cada médico.

Finalmente, como último paso se decretó la delegación de funciones, actividad que se desarrollará siempre y cuando se identifique la persona que cuente con las habilidades y capacidades para ocupar dicha responsabilidad, de esta forma se contribuye en la mejora de la gestión del tiempo y la productividad, disminuye los niveles de estrés y existe una mejor relación de comunicación entre los elementos que conforman el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. El proceso establecido tiene como propósito definir de forma clara y precisa las responsabilidades de cada profesional de salud que labora en el área neonatal, mejorando los niveles de sobrecarga laboral y rediseñando los sistemas de turnos que se emplean en cada jornada de trabajo con el objetivo de que la distribución del recurso humano se establezca con mayor eficiencia.

Como segunda acción se encuentra el desarrollo de habilidades emocionales. Cabe destacar que, en ámbitos de salud, factores como el síndrome de burnout, la carga laboral, el nivel de estrés y el proceso de atención generan factores

emocionales tales como la ansiedad, desmotivación, tristeza entre otros elementos que se derivan de la inteligencia emocional.

Bajo este enfoque, es indispensable el desarrollo de un programa de competencias que permitan manejar dichas emociones las cuales influyen en la manifestación de criterios como la empatía, compasión, escucha activa, autenticidad y activación de valores, como se muestra en la Figura 43. Establecer dicho programa permitirá que los profesionales de salud mantengan un equilibrio emocional, existirá mejoras en el desarrollo de las relaciones interpersonales, se obtendrá un mayor nivel de satisfacción laboral, el profesional podrá identificar de forma perspicaz las emociones de los familiares del recién nacido lo cual posibilita afrontar las situaciones médicas de cada caso y finalmente, se reducirán los niveles del síndrome de burnout.

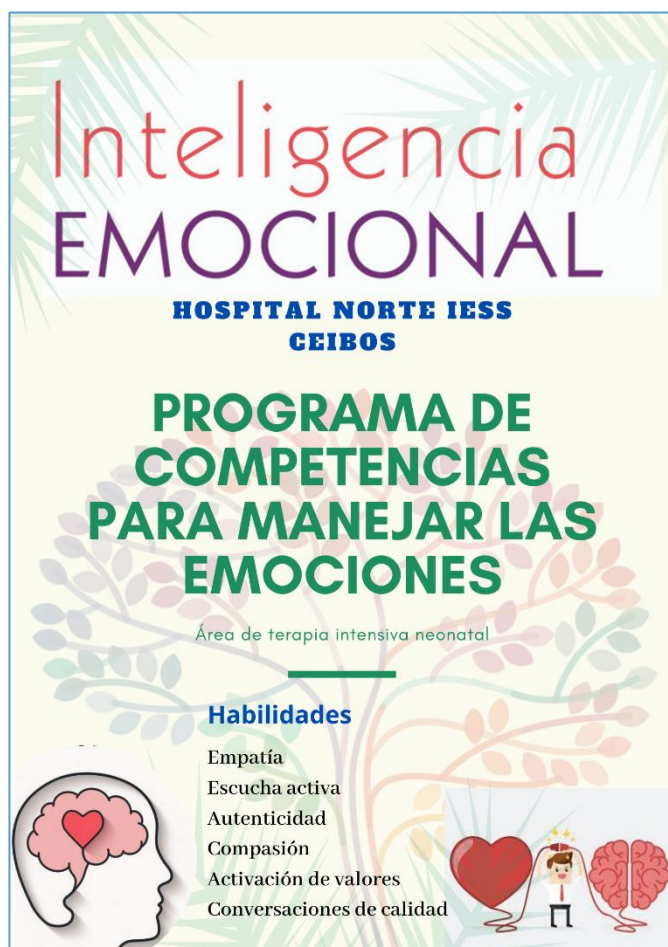


Figura 43. Programa de competencias para manejar las emociones.

Por otra parte, es importante mejorar los aspectos derivados de las relaciones interpersonales, debido que, cuando este factor se encuentra en ámbitos positivos, influyen en el incremento de productividad mejorando el proceso de atención hacia el paciente; no obstante, en ámbitos negativos, se generan problemas que se abarcan en la presencia de conflictos profesionales que declinan en la aparición del síndrome de burnout.

Para mejorar este criterio se estableció el desarrollo de un programa Team Building detallado en la Tabla 9, donde se establecen una serie de actividades con la finalidad de mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo. Mediante este programa se espera mejorar los niveles de comunicación y motivación de los profesionales de salud lo cual influye no solo a nivel individual u organizacional, sino también en la satisfacción de los familiares derivado del proceso de atención hacia el paciente.

Tabla 9.  
*Team Building*

<b>Team Building</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1.- Dinámicas de comunicación y coordinación.	Profesionales de salud del área de
2.- Juegos de aventura, deporte y confianza.	terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos – Área de Talento
3.- Dinámicas desarrolladas dentro del hospital.	Humano

El programa Team Building se encuentra conformado por tres actividades, las mismas que serán desarrolladas por todo el personal de salud que labora en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Cabe destacar que, estas actividades deben ser ejecutadas en el tiempo libre que mantienen los

profesionales y el responsable será el área de talento humano de la institución.

Como última acción para prevenir el síndrome de burnout se estableció el desarrollo de un taller preventivo, el mismo que a su vez se encuentra conformado por tres sesiones, las cuales se llevarán a cabo en las instalaciones del Hospital Norte IESS Ceibos, el mismo que se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10.

*Taller preventivo enfocado en el síndrome de burnout*

Taller preventivo enfocado en el síndrome de burnout	
Descripción	Actividad
Primera sesión	Presentación del síndrome de burnout
Segunda sesión	Asignación de tiempo por parte del profesional
Tercera sesión	Criterios por mejorar a nivel individual y organizacional

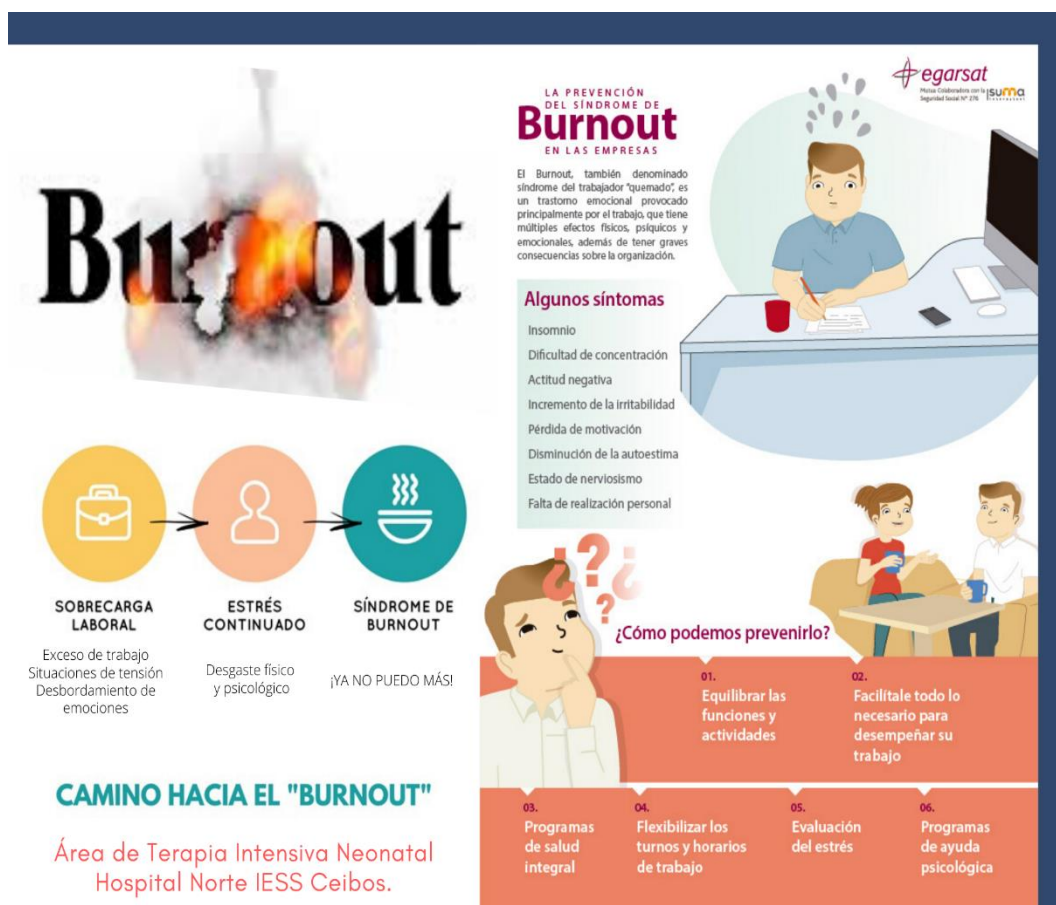


Figura 44. Folleto del taller preventivo.

La primera sesión se denomina presentación del síndrome de burnout. La persona encargada de ejecutar estas acciones deberá otorgar a los profesionales de

la salud una breve charla informativa acerca de este síndrome, qué aspectos lo causan y cuáles son las consecuencias que se generan a nivel institucional. En este punto, cada individuo recibirá un folleto donde se explican los criterios antes mencionados para finalmente entregar un caso práctico donde los médicos podrán identificar si existe o no síndrome de burnout y qué medidas establecerían para intervenir en dicho aspecto. Este folleto será como se observa en la Figura 44.

La segunda sesión se denomina asignación del tiempo por parte del profesional. En este caso los médicos participarán en una integración general, donde deberán desarrollar un gráfico en forma de sol en el cual, cada rayo significará los ámbitos de su vida abarcando aspectos como el trabajo, familia, tiempo libre y vida social. Es importante recalcar que, cada trazo describirá el tiempo que el profesional de salud invierte en los elementos antes mencionados. Los resultados deberán ser planteados y comentados a nivel general con la finalidad de visualizar que aspectos deben ser replanteados.

La tercera sesión hace referencia a los criterios por mejorar a nivel individual y organizacional. En este caso, los profesionales de salud deberán establecer qué elementos desean cambiar, lo cual como el nombre mismo lo indica, será a nivel individual donde se involucren elementos como la familia, amigos, necesidades personales y a nivel organizacional se abarcan aspectos como el trabajo, las relaciones entre compañeros, entre otros criterios. Es importante obtener la participación de todos los participantes mediante la lluvia de ideas u otro factor que el dinamizador establezca.

### **Acciones enfocadas en mejorar el desempeño laboral**

Con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los profesionales de salud del área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos se

desarrollaron estrategias de motivación. La primera acción se orienta a la celebración de cumpleaños de los colaboradores y eventos importantes propios de la organización. En este punto, celebrar los cumpleaños de los profesionales de salud indica que la organización reconoce y valora al personal, lo cual permite el incremento de motivación de las personas influyendo en la satisfacción laboral, productividad y compromiso entre los médicos hacia el Hospital Norte IESS Ceibos. Para ejecutar esta acción es importante considerar que las celebraciones se realizarán en grupo por cada mes.

Dentro de los factores que se deben estimar al momento de fomentar las celebraciones se encuentra: establecer un registro de cumpleaños de cada persona el cual servirá como guía para recordar las fechas de celebración. Es importante definir la ocasión del festejo, involucrar a todo el personal en el proceso de planificación, organización y ejecución de la celebración para finalmente verificar ámbitos de logística; es decir, determinar si se va a contar con bebidas, piqueos, comida, torta entre otros elementos. Cabe destacar que se debe realizar una previa comunicación a los involucrados mediante una invitación enviada al correo personal o institucional (ver Figura 45).

En la actualidad reconocer el trabajo que realiza un colaborador en cualquier organización permite incrementar los índices de productividad y satisfacción laboral de los mismos; por ende, una de las acciones establecidas para mejorar el desempeño laboral de los profesionales de salud del área neonatal es reconocer el trabajo que los mismos realizan; esto se desarrollará mediante la entrega de diplomas o de ser el caso mediante un pequeño espacio dedicado a difundir la labor que realizó el médico en el boletín institucional del Hospital Norte IESS Ceibos. Este reconocimiento permite que el médico se considere un recurso



valioso y fundamental no solo para la organización, sino también para la sociedad en general. Cabe destacar que los diplomas serán otorgados al finalizar el mes incluyendo la emisión del boletín institucional (ver Figura 46).

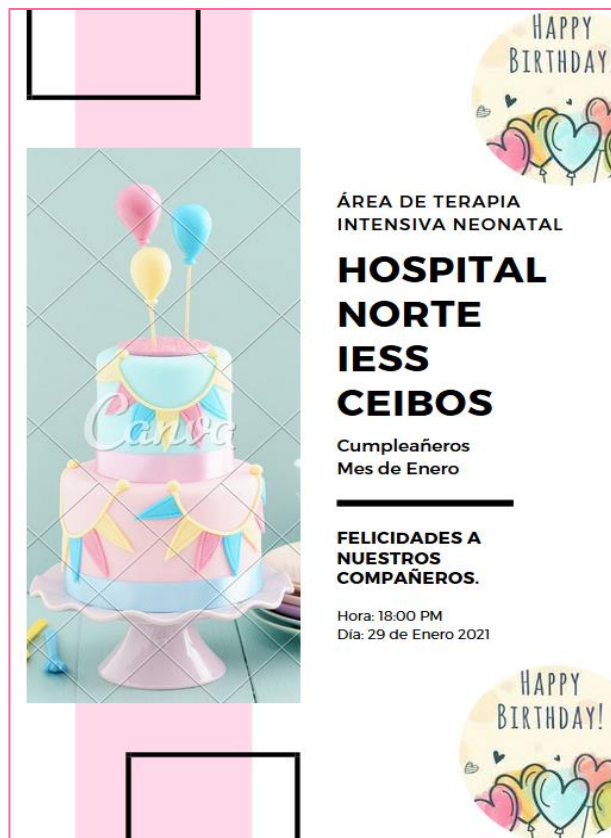


Figura 45. Modelo de invitación.



Figura 46. Diploma de reconocimiento.

### Acciones orientadas en la concientización del síndrome de burnout

Con la finalidad de informar y erradicar la presencia del síndrome de burnout y cómo este factor influye en el desempeño laboral de los trabajadores se determinó el desarrollo de un programa de capacitación, cuyas actividades se detallan en la Tabla 11.

Tabla 11.  
*Programa de Capacitación*

<b>Programa de Capacitación</b>			
<b>Objetivo</b>	Capacitar al profesional de salud del área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS respecto al síndrome de burnout y cómo esto incide en el desempeño laboral.		
<b>Actividades</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Síndrome de Burnout	Seminario		4 horas
Estrategias de afrontamiento y prevención	Seminario	Área de Talento Humano	4 horas
Consecuencias en el desempeño laboral	Seminario		4 horas

El programa de capacitación se encuentra conformado por tres actividades, las mismas que se desarrollarán bajo la modalidad de seminario. El objetivo principal es capacitar a todos los profesionales de salud que se encuentran laborando en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, con la finalidad de prevenir el síndrome de burnout y a su vez influyendo en la manifestación de un desempeño laboral eficiente y efectivo. El responsable de ejecutar esta actividad será el área de talento humano y cada tema establecido tendrá una duración de cuatro horas.

En primera instancia, como tema principal se encuentra el “Síndrome de Burnout”, donde se realizará una introducción acerca de esta temática, cuáles son los factores que se encuentran asociados al burnout, las causas y los síntomas que se presentan a nivel físico, emocional y comportamental. Como segundo tema se

determinó como temática el desarrollo de estrategias de afrontamiento y prevención; en este punto se abordarán las técnicas y métodos que se requieren para afrontar el desgaste emocional. Finalmente, se establecieron las consecuencias que genera el síndrome de burnout en el desempeño laboral; en este ámbito se abarcan los problemas a nivel organizacional, individual y personal que se relacionan con el nivel de responsabilidad de las tareas diarias que desarrollan los mismos. Por lo que fue necesario realizar un folleto para las capacitaciones, el cual se muestra en la Figura 47.



Figura 47. Folletos de capacitación.

### Recursos Financieros y Materiales

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta establecida se determinaron una serie de recursos financieros y materiales. En la Tabla 12 se evidencian los elementos que se requieren, tales como el Team Building para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del área neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, diplomas para reconocer la labor del profesional de salud, los folletos de las tres capacitaciones a realizar incluyendo los fascículos

que se determinaron en la primera sesión del taller preventivo enfocado en el síndrome de burnout; respecto al capacitador, es importante recalcar que el valor establecido abarca los servicios de la persona que se encargará de llevar a cabo el taller; finalmente, se encuentran elementos como hojas, bolígrafos y proyector, factores derivados de la propia organización. El costo total de la propuesta es de \$ 1 582.00.

Tabla 12.

*Recursos financieros y materiales*

<b>Recursos financieros y materiales</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Team Building	\$ 950,00
Diplomas	\$ 7,00
Folletos de capacitación	\$ 25,00
Capitador	\$ 600,00
Proyector	Autogestión
Hojas	Autogestión
Bolígrafos	Autogestión
<b>Total</b>	<b>\$1.582,00</b>

**Cronograma de Actividades**

Las actividades establecidas para desarrollar la propuesta se evidencian en la Tabla 13, donde se evidencian los días que se han determinado para realizar el taller preventivo, las capacitaciones y los días que se deberán celebrar los cumpleaños de los profesionales de salud. Cabe destacar que, la celebración de cumpleaños debe realizarse de forma constante todos los meses del año.

Tabla 13.

*Cronograma de actividades*

<b>Cronograma de actividades - Año 2021</b>															
<b>Actividades</b>	<b>Enero</b>				<b>Febrero</b>				<b>Marzo</b>						
	9	16	23	29	5	12	19	26	5	6	7	12	19	26	31
Propuesta de Team Building	■	■	■												
Cotización de los servicios del capacitador				■											
Cotización de los folletos de capacitación					■										
Cotización de diplomas						■									
Retiro de folletos de capacitación							■								
Retiro de diplomas								■							
Taller preventivo enfocado en el síndrome de burnout									■	■	■	■	■	■	■
Semana de capacitación													■	■	■
Celebración de cumpleaños				■				■							■

El impacto directo que esta propuesta genera al trabajador se basa en la reducción de los niveles de estrés con lo cual estos trabajadores tendrán una mejor calidad de vida y aumentarán su desempeño laboral; de igual manera, causa impacto directo en los pacientes debido a que estos recibirán una mejor atención de salud por parte de los profesionales de la salud y por ende esto generará la satisfacción de los usuarios. Por último, la propuesta provocará un impacto indirecto en los familiares de los pacientes, ya que al recibir una mejor atención por parte de los profesionales los pacientes podrán recuperar su salud haciendo que sus familiares se sientan más tranquilos viendo que los tratamientos y servicios que les brindan a sus parientes son de calidad.

## Conclusiones

El síndrome de burnout o también denominado síndrome de quemarse por el trabajo es una de las principales causas que generan problemas perjudiciales, debido al estrés crónico laboral e institucional que los profesionales mantienen al estar en relación directa y constante con demás personas. De manera general el síndrome de burnout se constituye por tres dimensiones que son el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, factores que se han considerado un problema social en el ámbito de salud ocasionando ciertos efectos negativos que se visualizan en el bajo desempeño laboral, incremento de ausentismo, baja productividad e insatisfacción de los usuarios.

En cuanto a las investigaciones revisadas en el marco referencial se identificó que en la variable síndrome de burnout fueron frecuentes los problemas con respecto a las condiciones salariales, el no poder dar su opinión y la falta de oportunidades para su desarrollo profesional; al igual que, el personal más propenso a sufrir burnout fueron las mujeres y quienes mantienen mayor número de hijos, lo cual, sumado a las labores institucionales provocan un deterioro emocional.

La investigación fue no experimental de corte transversal, alcance descriptivo bajo un enfoque cuantitativo, el instrumento fue el cuestionario, la muestra fue de 68 colaboradores del área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Los resultados demostraron que los colaboradores poseen sobrecarga laboral y mala coordinación de sus horarios, lo que ha generado altos niveles de agotamiento físico haciendo que tengan poco entusiasmo para realizar su trabajo. Además, en la despersonalización se halló que el personal sanitario trata a sus pacientes como objetos personales y que existe despreocupación hacia ellos; en la

dimensión realización personal los trabajadores no tratan de manera eficaz los problemas personales, debido a que se sienten quemados por el trabajo al estar en constante contacto con otras personas.

Adicional, la variable desempeño laboral se evidenció que los profesionales de la salud no mantienen una buena relación interpersonal, que se puede apreciar en la baja calificación de este criterio, al igual que, se identificó la falta de compromiso hacia la institución y problemas de ausentismo. De manera general, se concluye que el síndrome de burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

La propuesta establecida en la presente investigación tiene como finalidad prevenir el síndrome de burnout a fin de mejorar el desempeño laboral de los profesionales de salud de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos mediante una serie de estrategias. Las acciones estuvieron enfocadas en mejorar los aspectos que degeneran en el síndrome, mejorar el desempeño laboral y tácticas que se orientaron en la presencia de capacitaciones enfocadas en el síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y prevención y las consecuencias que genera el síndrome en el desempeño laboral. Las estrategias delimitadas abordan aspectos como la presencia de un Team Building para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, rediseño del proceso interno del área neonatal, implementación de un programa de competencias para el manejo de emociones, talleres preventivos, celebración de cumpleaños, entrega de diplomas para reconocer la labor de los profesionales de salud y el desarrollo de capacitaciones. El costo de la propuesta abarca un total de \$ 1 582.00, y las actividades se desarrollarán en el año 2021 durante los tres primeros meses.

## **Recomendaciones**

El síndrome de burnout se ha catalogado como un problema social que influye de forma negativa en el desempeño laboral de los profesionales de salud; por ende, es indispensable el desarrollo de nuevas investigaciones sobre el desempeño laboral y el síndrome, cada una de manera separada donde se las asocie con otras variables importantes como son el ausentismo, el clima laboral, las relaciones interpersonales, la gestión administrativa, entre otras; con lo cual se logre tener una visión global del tema y así se logre identificar los factores que se asocian.

Realizar una revisión sistemática acerca de los últimos estudios efectuados sobre el desempeño laboral y el síndrome de burnout relacionados entre sí, con lo cual, se logre conocer los instrumentos aplicados para dichas investigaciones y los problemas identificados en las instituciones sanitarias, a fin de reconocer las tácticas y estrategias que se empleen al momento de afrontar el burnout, y de esta manera, poder erradicar problemas como la baja productividad, sobrecarga y ausentismo laboral.

Es fundamental realizar un proceso de control y seguimiento hacia las actividades establecidas; esto con la finalidad de establecer nuevas estrategias que posibiliten la presencia de cambios que permitan el mejoramiento continuo de las labores que cada profesional desarrolla.

Es importante que la organización realice nuevas evaluaciones al personal sanitario sobre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, con la finalidad de verificar cuál ha sido el impacto que ha generado la propuesta instaurada y qué tácticas son necesarias para mejorar el desempeño laboral del personal que trabaja en el área de terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.



## Referencias

- Aldás, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud. Ambato: (Tesis de Grado). Repositorio digital Univeridad técnica de Ambato.
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M. y Pérez, J. (2015). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 1-5. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Alvarado, M. y Barba, M. (2016). *Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje*. Bloomington: Palibrio.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnput en las empresas. (Paper Académico). Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac.
- Arias, W. y Zegarra, J. (2015). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de psicología/ Journal of Psychology*, 15(1), 37-54.
- Aruquipa, G. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, Unidad de Terapia Intensiva Adultos, Neonatal y Cuidados Intermedios Neonatal, Caja de Salud de la Banca Privada, La Paz, Bolivia gestión 2018. La Paz: (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional UMSA.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente (2019). Código del Trabajo. Obtenido de <https://informacionecuador.com/codigo-de-trabajo-ecuador-actualizado-2017-descargar-pdf/>

- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*(3), 293-303.
- Ayala, C., Cortés, G., Hurtado, G., Mory, E. y Tarnawiecki, N. (2015). *Iniciarse en la investigación académica*. Lima: UPC.
- Barberán, M. y Fierro, I. (2016). Análisis de la influencia del burnout sobre el desempeño laboral en aviación comercial. *Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo* , 1-28.
- Barragán, V. y Terceros, I. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Barriga, M. (2015). Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. Ambato: (Tesis de Grado). Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCESA.
- Bastidas, K., Coll, Y., Delgado, Y., Escobar, M., Flores, D., González, Z. y Riera, Á. (2017). Prevalencia de Síndrome de Burnout, riesgo de exposición. Atención médica. Ambulatorio San Francisco. Barquisimeto. Estado Lara. 2016. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(2), 27-34.
- Bedoya, A., Romaña, E. y Mejía, O. L. (2017). Factores desencadenantes del síndrome de Burnout en los profesionales de salud. Puebla de Zaragoza: (Tesis de Grado). Repositorio Institucional Corporación Universitaria Adventista.
- Borja, J. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Pichincha, en el año 2016. (Tesis de Grado). Repositorio Universida Tecnológica Indoamérica.

- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones . (Paper Académico). Repositorio Universidad Nacional de Cuyo.
- Briones, M., Vera, R. y Peñafiel, J. (2018). El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*(22), 61-69.
- Cáceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C. y Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. *Salud y Sociedad*, 6(1), 50-75.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 1-10.  
doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castillo, I., Orozco, J. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187-192.
- Centro de Ciencias Genómicas UNAM (2016). *Correlación: teoría y práctica*.  
Obtenido de  
[https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8\\_correlacion.pdf](https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf)
- Chavarría, R., Colunga, F., Loria, J. y Peláez, K. (2017). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2. nivel en México. *Educación*

*Médica*, 18(4), 254-261.

doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2016.09.001>

- Chávez, S. y Marín, R. (2015). Factores predisponentes del síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca –2015. Cajamarca: (Tesis de Grado). Repositorio Institucional Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Chiavenato, I. (2016). Evaluación del desempeño. *e-UAEM-Espacio de Formación Multimodal*, 243-269.
- Conchago, D. (2015). Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo de Quito. Quito: (Tesis de Grado). Repositorio Digital Universidad Nacional del Chimborazo UNACH.
- Consuelo, C. (2017). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal asistencial del hospital. Lima: (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. doi:<http://orcid.org/0000-0001-5227-6752>
- Díaz, N. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex. (Paper Académico). Repositorio Universidad Autónoma del Estado de México.
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología: De su génesis a la publicación*. México: Univesidad Iberoamericana.
- Dorzon, E. y Romero, M. (2018). Evaluación del impacto de una estrategia de intervención para la prevención del síndrome de burnout en profesionales

de la salud. Santa Marta: (Tesis de Grado). Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia UCC.

Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, L., Satele, D. y West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(57). doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>

El Universo (2017). *Hospital del IESS en Los Ceibos funciona y en una semana habrá servicio total*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/03/31/nota/6116749/hospital-iess-funciona-semana-servicio-total>

Elera, A. y Gálvez, J. (2016). Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Espinoza, E. (2016). Universo, Muestra y Muestreo. (Paper Académico). Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Euroempleo (2019). Evaluación del desempeño. (Paper Académico). Junta de Andalucía.

European Agency for Safety and Health at Work (2016). *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2)*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/cs/tools-and-publications/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener>

Fernández, M., Vázquez, M., Dujarríe, G., Díaz, N. y Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo técnico a en gestión de recursos humanos. *Revista Electrónica de*

*Estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica*,  
10(2), 19-37. doi:10.15517/WL.V10I2.20676

Figueiredo, H., Gil-Monte, P. y Olivares, V. (2016). *Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)*. México: Manual Moderno.

García, A., Escorcía, C. y Perez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65 - 126. doi:http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170

García, J., Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174.

García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*(19), 11-30.

García, M., Ortiz, T., García, A. y Fernández, R. (2019). Competencias generales de dirección, su formación en la universidad desde el grupo y la dimensión extensionista. *Revista Cubana de Educación Superior*(1), 1-16.

García, P., Gatica, M., Cruz, E., Gatica, K., Vargas, R., Hernández, J. y Ramos, V. M. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 1-24.

Gavilanez, J. (2015). Diseño de un modelo de evaluación del desempeño laboral en la empresa "Agroquim" del cantón Mocha. (Tesis de Grado). Repositorio Escuela de Administración de Empresas .

Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar*. España: Ediciones Pirámide.

- Gil-Monte, P. (2002). validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. México: Manuel Moderno S.A.
- Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D. y Robles, E. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 15(1), 244-257.  
doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.15.1.212851>.
- Guardado, S. (2017). Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1(1), 55-71.  
doi:<https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- IESS (2019). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de [https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/hospital-iess-norte-beneficiara-a-mas-de-800-mil-asegurados/10174?redirect=http%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2F sala-de-prensa%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_s](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hospital-iess-norte-beneficiara-a-mas-de-800-mil-asegurados/10174?redirect=http%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2F sala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_s)
- Infocop Online (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*. Obtenido de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)

- Jácome, M. y Jácome, J. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG-Instituto de Ciencias Empresariales, Facultad de Especialidades Empresariales, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 11(1), 7-14.
- Ledesma, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- León, M., López, J., Posadas, M., Gutiérrez, L. y Sarmiento, S. (2017). Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un Hospital en Veracruz. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 6(12), 1-24. doi:10.23913/rics.v6i12.56
- López, B. y Barrera, C. (2018). Factores relacionados al síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Regional Huánuco. *Revisat Peruana de Investigación en Salud*, 2(1), 56-61. doi:<https://doi.org/10.35839/repis.2.1.214>
- López, F. y Expósito, A. (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*. España: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- López, I. (2017). La evaluación del desempeño, como herramienta de desarrollo profesional del personal de salud. (Paper Académico). Repositorio de la Universidad de Nueva Granada.
- López, I. (2017). La evaluación del desempeño, como herramienta de desarrollo profesional del personal de salud. (Paper Académico).
- Lozada, M. (2016). Condiciones de trabajo de trabajadores de la salud y seguridad del paciente: una revisión sistemática exploratoria. *Revista Tempus - Actas*



*de Saúde Coletiva*, 1-13.

doi:<http://dx.doi.org/10.18569/tempus.v10i3.1893>

Manging, G. (2017). El síndrome de burnout: revisión literaria de su impacto en el bienestar y desempeño de los profesionales del sector salud. Guayaquil: (Tesis de Maestría). Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*(26), 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1

Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis – Argentina*, 167-177.

Martínez, A. (2007). Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería policlínico el alto caja nacional de salud regional La Paz 2006. (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Mayor de San Andres.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Mayorga, M. (2018). El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias. (Tesis de Grado). Repositorio Universidad de Guaayquil .

MC Mutual (2019). *¿Qué es el absentismo?* Obtenido de [https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47341/absentismo71\\_es.pdf/2bf53308-6246-1c62-7fff-4a978cf08319](https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47341/absentismo71_es.pdf/2bf53308-6246-1c62-7fff-4a978cf08319)

- Menéndez, T., Calle, A. D., Espinel, J. y Cedeño, Y. (2018). Síndrome de burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-23.
- Molero, M., Pérez, M., Gázquez, J., Barragán, A., África, M. y Simón, M. (2017). *Calidad de vida, cuidadores e intervención para la mejora de la salud*. España: ASUNIVEP.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Nava, C., Orihuela, L. y Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558-568.
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V. y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-366. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS); Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2012). *I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud*. Obtenido de [http://borgeyasociados.com/wp-content/uploads/2016/06/ENCUESTA\\_DEFINITIVA\\_IECCTS.pdf](http://borgeyasociados.com/wp-content/uploads/2016/06/ENCUESTA_DEFINITIVA_IECCTS.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral . *Revista Gestión* , 1-6.
- Pobea, M. (2015). La encuesta. (Paper Académico). Biblioteca Médica Nacional.
- Ponce, L., Gavotti, G., Ferreyra, L. y Flores, M. (2016). Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Privado. Año 2013. *Revista Experiencia Médica*, 33(1), 8-11.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1-10. doi:10.1590/0104-1169.0284.2586
- Ramírez, D. y Benavides, N. (2016). Instructivo para evaluación del desempeño . *Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos*, 1-23.
- Revista Zona Libre (2019). *El Hospital General Los Ceibos celebra su segundo año de creación*. Obtenido de <https://revistazonalibre.com/nacional/9079-el-hospital-general-los-ceibos-celebra-su-segundo-ano-de-creacion>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 1-6.
- Rodríguez, I. (2017). Evaluación del desempeño. (Tesis de Maestría). Repositorio Comillas.
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
- Romero, G., Muñoz, Y., Osorio, D. y Robles, E. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*, 15(41), 244-257. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100013](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100013)

- Romero, R. (2015). Reflexión Crítica de la Administración del Desempeño. *Revista Publicando*, 2(1), 35-51.
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-7.
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Revista Científica pensamiento y Gestión*, 54-82.
- Salgado, J. y Cabal, Á. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 1-11.  
doi:<https://doi.org/10.18270/rsb.v5i1.182>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Senplades (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H. y Angulo, G. (2017).  
Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los  
docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 1-13.
- Silva, M. y Rodrigo, L. (2019). Desempeño laboral y su relación con el  
cumplimiento de los indicadores maternos neonatales de la Micro Red de  
Salud Morales – San Martín 2018. Tarapoto: (Tesis de Grado). Repositorio  
Institucional Universidad Nacional de San Martín.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J. Q., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A. y  
Caicedo, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las  
organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento  
del desempeño profesional en servidores públicos*. California: 3Ciencias.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Caracola.
- Vásquez, J., Maruy, A. y Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y  
niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de  
emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año  
2014. Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174.
- Viera, I. y Zapata, G. (2018). El síndrome de burnout en el desempeño laboral de  
los docentes de la Universidad Pública Ecuatoriana, categoría A, zona 2 y  
9. Sangolquí: (Tesis de Grado). Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Vila, R. y Caja, A. (2017). Diagnóstico de los niveles de estrés y satisfacción  
laboral de los enfermeros del servicio de urgencias. *Enfermería  
Integral*(115), 57-62.
- Wayne, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México:  
Pearson Educación.

Yubillo, T. (2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR. (Tesis de Grado). Repositorio Universidad Central del Ecuador.

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario de Síndrome de Burnout



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

**MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Agradezco de antemano su participación y veracidad de datos en la presente encuesta, la misma que tiene como objetivo adquirir información para utilizarse con fines académicos. La presente encuesta busca determinar los niveles de síndrome de burnout que mantienen los profesionales de salud que laboran en el área intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

**Encuesta realizada con la finalidad de poder determinar los niveles de Síndrome de Burnout que mantienen los profesionales de salud que laboran en el área intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.**

#### Datos Generales

##### 1. Sexo

Masculino

Femenino

##### 2. Edad

20 – 29 años

30 – 39 años

40 – 49 años

50 años o más

##### 3. Estado Civil

Casado/a - unido/a.

Separado/a - divorciado/a

Viudo/a.

Soltero/a.

Tabla A1.  
Cuestionario de Síndrome de burnout

<b>Dimensión</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.					
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes.					
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.					
7. Trato muy eficazmente los problemas personales.					
8. Me siento quemado por mi trabajo.					
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.					
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					



11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.					
12. Me siento muy activo					
13. Me siento frustrado en mi trabajo.					
14. Creo que estoy trabajando demasiado.					
15. Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis pacientes.					
16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés.					
17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes.					
18. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.					
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
20. Me siento acabado.					
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.					
22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.					

Tomado de “Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla”; por J. García, S. Herrero y J. León, 2007, *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174.

## Apéndice B. Cuestionario de desempeño laboral



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

**MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Agradezco de antemano su participación y veracidad de datos en la presente encuesta, la misma que tiene como objetivo adquirir información para utilizarse con fines académicos. La presente encuesta busca evaluar el Desempeño Laboral de los profesionales de salud que laboran en el área intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.

**Encuesta realizada con la finalidad de evaluar el Desempeño Laboral  
de los profesionales de salud que laboran en el área intensiva neonatal del  
Hospital Norte IESS Ceibos.**

Tabla B1.

*Cuestionario de desempeño laboral*

Dimensión	Nada relevante	Poco relevante	Algo relevante	Bastante relevante	Fundamental
<b>Desempeño de tarea</b>					
1. Capacidad de aprendizaje					
2. Minuciosidad y responsabilidad					
3. Esfuerzo y perseverancia					
4. Conocimientos técnicos					
5. Productividad (cantidad y calidad del trabajo)					
<b>Dimensión Desempeño Contextual</b>					
6. Orientación a objetivos y resultados					
7. Iniciativa					
8. Compromiso con la organización					

9. Colaboración y cooperación con compañeros					
10. Compartir y transmitir conocimiento					
<b>Dimensión Desempeño Organizacional</b>					
11. Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral					
12. Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo					
13. Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales					
14. Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo					
15. Ritmo voluntario eficiente del trabajo					

Tomado de “Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas”; por J. Salgado y Á. Cabal (2011), *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Iliana Ivette Márquez Jiménez, con C.C: #0940124902 autora del trabajo de titulación: *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* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 12 de septiembre de 2020



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

Iliana Ivette Márquez Jiménez  
C.C: 0940124902



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	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		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Márquez Jiménez, Iliana Ivette		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Ruth Bajaña Villagómez, Yanina		
<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>	12 de Septiembre del 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	106
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, gestión del talento humano.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Síndrome de burnout, desempeño laboral, Maslach Burnout Inventory, estrés crónico, sobrecarga laboral.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>El síndrome de burnout se ha considerado un problema social e individual que se encuentra relacionado de forma directa con el estrés profesional crónico influyendo de forma negativa en el bajo desempeño laboral de los trabajadores. La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. Respecto al marco metodológico, la investigación fue no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. Los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno derivado del Maslach Burnout Inventory para evaluar el síndrome de burnout, mientras que el otro sirvió para medir el desempeño laboral de los profesionales de salud, cuya población fue de 68 personas. Mediante los resultados se identificó que el síndrome de burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores. La propuesta se conformó de una serie de estrategias a fin de prevenir el síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral, tales acciones abarcaron aspectos como la presencia de un Team Building, rediseño de los procesos internos, talleres preventivos, reconocimientos laborales y un programa de capacitación.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-967990197	<b>E-mail:</b> imarquezjczs5@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-3804600 / 0999617854		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):			